

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ**

ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

**Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності
Кафедра туристичного бізнесу**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з навчальної роботи

Інна СТАШЕВСЬКА

Інна Сташевська
27 серпня 2020 р.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Робоча програма навчальної дисципліни

Освітньо-професійна програма «Туризмознавство»

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Харків, 2020

Робоча програма Організація готельного господарства
за спеціальністю 242 Туризм. «25» серпня, 2020 року 24с.
Мова навчання — українська

Розробник: **Наталія ШУМЛЯНСЬКА**, старший викладач кафедри
туристичного бізнесу
Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного бізнесу
Протокол від «25» серпня 2020 року № 2

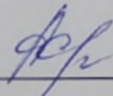
Завідувач кафедри туристичного бізнесу
доктор культурології, доцент



Любов БОЖКО

Робочу програму затверджено на Раді факультету соціальних комунікацій і
музейно-туристичної діяльності
Протокол від «25» серпня 2020 року № 1

Голова Ради факультету,
доктор педагогічних наук, професор



Алла СОЛЯНИК

©Харківська державна академія культури, 2020 рік

© Шумлянська Н. В., 2020 рік

1. Загальна інформація про дисципліну

1	Назва дисципліни	Організація готельного господарства
2	Викладач	Шумлянська Наталя Володимирівна
3	Контактні дані викладача (роб. тел., емейл)	natalia_shumlianska@xdak.ukr.education
4	Статус дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
5	Рік підготовки	3
6	Семестр	5
7	Лекції (год.)	20
8	Практичні (семінарські, лабораторні) заняття (год.)	20
9	Самостійна робота (год.)	80
10	Індивідуальна робота (год.)	—
11	Кількість кредитів	4
12	Загальна кількість годин	120
13	Види поточного контролю	поточне опитування, контрольні тестування, реферати, ситуаційні завдання
14	Вид підсумкового контролю	Залік, 5 семестр

2. Анотація дисципліни

2.1. Місце дисципліни в програмі навчання

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» є обов'язковим освітнім компонентом, покликаним сформувати фахові компетентності і програмні результати навчання, які стосуються організації обслуговування туристів готельним підприємством.

2.2. Пререквізити та постреквізити дисципліни

ОК націлена допомогти студенту досягнути розуміння організації діяльності готельного підприємства, особливостей обслуговування готельним підприємством. Загалом «Організація готельного господарства» охоплює організаційну й технологічну інформацію, які формують уявлення про складові готельного господарства і характеризують комплексний процес виробництва і надання (купівлі-продажу) послуг. Головними функціями дисципліни «Організація готельного господарства» є: пізнавальна (вивчення і пояснення

явищ, процесів, засад, закономірностей, тенденцій, структурних змін, зумовлених ринковим характером розвитку готельних послуг); методична (обґрунтування методичних підходів, розроблення методик, алгоритмів, оптимізаційних, прогнозних, структурних моделей організаційно-технологічних процесів); практична (формування у майбутніх фахівців умінь і навичок організації й управління торговельно-технологічними процесами у сфері готельних послуг).

2.2. Мета вивчення дисципліни – забезпечення набуття студентами ключових фахових компетентностей з організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйняття ними готельного господарства як невід’ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни.

2.3. Завдання вивчення дисципліни.

- розглянути історико - теоретичні основи готельного господарства;
- визначити організаційні структури управління готелем;
- розглянути процеси управління обслуговуванням гостей у готелі;
- визначити діяльність служби бронювання і розміщення в готелі;
- розглянути інформаційні технології в управління готелем;
- розкрити сутність управління безпекою готелю;
- визначити основні напрямки управління фінансовими та товарно-матеріальними ресурсами готелю;
- визначити основні напрямки маркетингової діяльності в готелі;
- розглянути організацію та функціонування системи управління персоналом готелю;
- розкрити сутність управління якістю надання готельних послуг.

2.4. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни.

Знання і розуміння предметної області своєї професії та специфіки професійної діяльності.

Уміння застосовувати фахові знання на практиці.

Здатність орієнтуватись в організації туристично-рекреаційного простору, аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.

Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

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

Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

2.5. Результати навчання.

Результати вивчення даної освітньої компоненти деталізують такі програмні результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

3. Політика дисципліни

3.1. Політика виставлення оцінок (пропущені заняття, відпрацювання пропусків): кожна оцінка виставляється відповідно до розроблених викладачем та заздалегідь оголошених студентам критеріїв, а також мотивується в індивідуальному порядку на вимогу студента; у випадку не відпрацювання студентом усіх передбачених занять до екзамену він не допускається; пропущені заняття обов'язково мають бути відпрацьовані. Форму і час відпрацювання студент та викладач взаємопогоджують.

3.2. Політика академічної поведінки та доброчесності (плагіат, поведінка в аудиторії): конфліктні ситуації мають відкрито обговорюватись в академічних групах з викладачем, необхідно бути взаємно толерантним, поважати думку іншого. Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. Недопустимі підказки і списування у ході семінарських занять, контрольних роботах, на іспиті.

Норми академічної етики: дисциплінованість; дотримання субординації; чесність; відповідальність; робота в аудиторії з відключеними мобільними телефонами.

4. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Історія розвитку світового 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 (V-XV ст. н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Шумері, 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. Значення обміну, між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного

господарства.

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення - «ям», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства 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. Готельна база 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.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Готельні мережі світу

Глобалізаційні тенденції сучасного розвитку індустрії гостинності світу.

Історія створення та розвитку готельних ланцюгів світу.

Головні типи готельних ланцюгів. Основні типи управління готельних мереж. Економічні показники розвитку готельних мереж.

Значення готельних мереж у розвитку світового туризму.

Переваги та недоліки створення готельної мережі.

Регіональна характеристика готельних мереж світу (на прикладі туристських регіонів світу).

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Тема 4. Класифікація та характеристика основних типів засобів розміщення

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.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

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

Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система зірок. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведенні атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Тема 5. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

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 6. Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

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: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах.

Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання.

Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень

адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглої до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму,

басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 7 Архітектура, інтер'єр у готельному господарстві.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Колір та його спектральні особливості.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. •

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.

Тема 8. Процес обслуговування гостей у готелі.

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

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.

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Послуги, що, надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення Персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження коштовностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація транспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом туристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними

засобами іноземних туристів.

Тема 9. Система інтернет-бронювання готельних послуг.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях.

Системи бронювання готельних послуг для готелів та туристів. Система «Амадеус». Її характеристика. Система бронювання «Booking» і робота з нею. Шифрування умов та готельних послуг. Процес інтернет-бронювання готельних номерів.

Тема 10. 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, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

Структура навчальної дисципліни

Тематика курсу					
Тема, план лекції	Форма заняття	Література	Завдання, год.	Вага оцінки	Термін виконання
Тема 1. Історія розвитку готельного господарства світу та України.	Лекція, семінарське заняття	1-5, 6,8,9	4	8балів	
Тема 2. Готельні мережі	Лекція,	1-5, 6,8,9	4	8балів	

світу.	семінарськ е заняття				
Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6	4	6 балів	
Тема 4. Класифікація та характеристика основних типів засобів розміщення	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6,8,9	4	8 балів	
Тема 5. Функціональне призначення підприємств готельного господарства	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6,8,9	4	8 балів	
Тема 6. Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6,8,9	4	8 балів	
Тема 7. Архітектура, інтер'єр у готельному господарстві	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6	4	8 балів	
Тема 8. Процес обслуговування гостей у готелі.	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6	4	8 балів	
Тема 9. Системи інтернет-бронювання готельних номерів	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 6,8,9, 11	4	8 балів	
Тема 10. Культура обслуговування в готельному господарстві	Лекція, Семінарськ е заняття	1-5, 10	4	8 балів	
Разом			40	80	

Тематика семінарських (або практичних) занять

Семінарське заняття № 1.

Тема: Історія створення готельної бази світу

Питання для обговорення:

1. Розказати історію розвитку світового готельного господарства 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.).
2. Визначити взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства.
3. Розказати про відкриття нових земель в Європі та інших

континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення.

4. Описати перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Шумеру, Ірані, Єгипті та їх особливості.

5. Розказати історію розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів.

6. Визначити особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо.

7. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва караванних, зимівників козаків.

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

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 2

Тема: Особливості обслуговування туристів готельними мережами світу.

Питання для обговорення:

1. Особливості процесу глобалізації у готельному господарстві.

2. Історія формування готельних мереж світу.

3. Європейські готельні мережі.

4. Американські готельні мережі.

5. Скласти характеристику та презентацію однієї з готельних мереж світу за власним вибором.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття №3

Тема: Нормативно-правова база готельного господарства.

Питання для обговорення::

Дайте характеристику зазначених нижче документів. Поясніть свою думку.

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»(чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

Література: 1-5, 6.

Семінарське заняття № 4

Тема: Класифікація сучасних готелів.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.
2. Дайте характеристику основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо.
3. Визначити причини необхідності в класифікації готельних господарств.
4. Охарактеризуйте найбільш розповсюджені системи класифікації готельних господарств.
5. Назвіть критерії класифікації готельного господарства України.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 5.

Тема: Класифікація готелів за функціональним призначенням.

Питання:

1. Характеристика готелів загального призначення. Навести приклади зі слайдами.
2. Характеристика готелів для автотуристів: motel. Навести приклади зі слайдами.
3. Характеристика готелів для автотуристів: кемпінги і ротелі. Навести приклади зі слайдами.
4. Характеристика готелів для водних туристів: бателі і ботокемпінги. Навести приклади зі слайдами.
5. Характеристика готелів для водних туристів: флотелі і флотокемпінги. Навести приклади зі слайдами.
6. Характеристика готелів для авіатуристів. Навести приклади зі слайдами.
7. Характеристика готелів для молоді. Навести приклади зі слайдами.
8. Характеристика готелів для спортсменів. Навести приклади зі слайдами.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 6.

Тема: Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної (організації приміщень залежно від місткості: малої та великої).
2. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і

складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

3. 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.

4. Характеристика номер-апартамент,

5. Характеристика номер- президентський апартамент;

6. Характеристика номер-люкс,

7. Характеристика двокімнатний номер,

8. Характеристика номер-комплекс,

9. Характеристика номер-дубль (студію) ,

10. Характеристика однокімнатний номер.

11. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах.

12. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування.

13. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням.

14. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо.

15. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

16. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення-вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування.

17. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій.

Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

18. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 7.

Тема: Архітектура, інтер'єр у готельному господарстві

Питання для обговорення:

1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

2. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

3. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

4. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

5. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

6. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

7. Колір та його спектральні особливості.

8. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. •

9. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну

кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

10. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття №8

Тема: Обслуговування туристів у готелях.

Питання для обговорення:

1. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві.
2. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача.
3. Матеріальні і соціально-культурні послуги.
4. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги.
5. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування.
6. Види послуг, що надаються готельним господарством.
7. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.
8. Розкрити фази готельного обслуговування.
9. Визначити, що уявляють собою класи обслуговування.
10. Дати характеристику труднощів які існують у сфері обслуговування (дискусійне питання).
11. Навести рівні обслуговування і дати їм характеристику.
12. Дати визначення новітнім прогресивним методам реєстрації клієнтів у засобах розміщення (дискусійне питання).

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 9.

Тема: Системи Інтернет-бронювання готельних підприємств

Питання для обговорення:

1. Система автоматизації готелів Hotel – 2000.
2. Автоматизована система бронювання «Амадеус».
3. Автоматизована система управління готелем «Booking».
4. Автоматизована система управління готелем «Galileo».
5. Автоматизована система управління готелем Woldspan.
6. Автоматизована система управління готелем Sabre.
7. Популярні закордонні системи бронювання.
8. Визначити кодування готелів.
9. Визначити кодування кімнат.
10. Визначити кодування цін.
11. Визначити додаткові кодування.
12. Здійснити процес бронювання за схемою.

Література: 1-5, 6,8,9, 11.

Семінарське заняття № 10.

Тема: Права та обов'язки осіб, які мешкають у готелі

Питання для обговорення

1. Типи засобів розміщення. Вимоги ДСТУ до готелів (питання для доповіді).
2. Реєстрація засобів розміщення та їх ліцензування і відкриття.
3. Розкрити фази готельного обслуговування.
4. Визначити, що уявляють собою класи обслуговування.
5. Дати характеристику труднощів які існують у сфері обслуговування (дискусійне питання).
6. Навести рівні обслуговування і дати їм характеристику.

7. Дати визначення новітнім прогресивним методам реєстрації клієнтів у засобах розміщення (дискусійне питання).

8. Ділова гра «Готель»

Література: 1-5, 10.

Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Теоретичні засади організації гостинності в засобах розміщення	8
2	Історія розвитку готельних мереж світу.	8
3	Обслуговування туристів у готелях.	8
4	Уніфіковані технології готельних послуг.	8
5	Розвиток готельної індустрії регіонів України	32
6	Міжнародні системи бронювання готелів	8
7	Особливості культури обслуговування в готелі	8
	Разом	80

6. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Організація готельного господарства» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Для заліку

Розділ 1 Теми 1-3	Розділ 2 Теми 4-6	Розділ 3 Теми 7-10	Підсумковий контроль (залік)
20%	30%	30%	100%
6 тиждень	11 тиждень	16 тиждень	Заліковий тиждень

Шкала оцінювання:

За шкалою ТНЕУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)

85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

7. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Опорні конспекти лекцій;	1-10
2.	Навчальні посібники;	1-10
3.	Силабус;	1-10
4.	Збірка тестових і контрольних завдань для поточного оцінювання навчальних досягнень студентів;	1-10
5.	Засоби підсумкового контролю (комплект тестових завдань для підсумкового контролю)	1-10

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література:

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 204 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
3. Байлик С.І, Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. / О. Коркунова, В Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Вид-во «Добра справа», 2019. – 224 с.
5. Організація готельного господарства: прогр. та навч.-метод. матеріали навч. дисципл. для студ. 3 курсу з напр. підг. «Туризм» / Харк. держ. акад. культури

; розробн. : Н. В. Шумлянська. Харків: ХДАК, 2016. – 49с.

Допоміжна література:

6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Учебник. 2-е издание / С. И. Байлик. - Київ: Дакор: 2009. - 368 с.

7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. Харків: Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.- 356 с.

8. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. Харків: Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004. –287 с.

9. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. Київ.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.

10. Мунін Г. Б. та ін. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2005. – 520 с.

11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2005. –408 с.

Інтернет-ресурси:

13. Все гостиницы Украины. – <http://www.ukraine-hotel.com>

14. Гостиницы Украины. – <http://www.ukrhotels.net>

15. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. <http://infotravel.com.ua>

16. Сайт Державного комітету статистики України. - <http://www.ukrstat.gov.ua>

17. Сайт Державної служби туризму і курортів. – <http://www.tourism.gov.ua>

18. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. – <Http://www.all-biz.info>

19. Законодавство України — <https://rada.gov.ua/news/zak>
20. Наукова періодика України — <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
21. Мета – українська пошукова система. — <http://www.meta-ukraine.com>.
22. Пошукова система Google. — <http://www.google.com>.

Питання для самоконтролю.

1. Розкрийте поняття «послуга», «обслуговування».
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
9. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
10. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
11. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
12. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
13. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
14. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
15. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
16. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
17. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
18. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. З чого вони складаються? Які функції виконують? Що обумовлює попит на готельні послуги?
19. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
20. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.

21. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
22. Чи є Україна привабливим готельним ринком?
23. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
24. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
25. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
26. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
27. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
28. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до складу готельних мереж?
29. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
30. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
31. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
32. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?
33. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
34. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
35. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
36. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
37. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
38. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
39. Охарактеризуйте напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.
40. Охарактеризуйте основні напрями державної підтримки розвитку

індустрії гостинності.

41. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

42. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.

43. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:

а) класифікація засобів розміщення у Великобританії; б) класифікація засобів розміщення в Німеччині; в) класифікація засобів розміщення у Франції; г) класифікація засобів розміщення в Іспанії; д) класифікація засобів розміщення у Греції; е) класифікація засобів розміщення у Словенії; ж) класифікація засобів розміщення в Австралії; з) класифікація засобів розміщення у США; і) досвід класифікацій країн СНД.

к) типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

44. Як класифікуються готельні номери?

45. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (піктограми готельного сервісу).

46. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

47. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

48. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

49. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

50. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

51. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

52. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи ОАО ГАО "Москва".

53. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування розвитку готельного бізнесу.

54. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

55. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).