



**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ  
«УНІВЕРСИТЕТ СУЧАСНИХ ЗНАНЬ»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи



ЗАТВЕРДЖУЮ  
В.о. ректора

«18» квітня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ОК 13 Організація та технологія обслуговування в готелях**

**підготовка фахового молодшого бакалавра**

освітньо-професійної програми **Готельно-ресторанна справа**

спеціальність **241 Готельно-ресторанна справа**

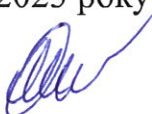
**Київ – 2023**

Робочу програму з дисципліни Організація та технологія обслуговування в готелях для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробник: викладач– Моложанова І.М.

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії з готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «17» квітня 2023 року

Голова циклової комісії  Мілевська О.П.  
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження педагогічною радою коледжу

Протокол № 6 від «17» квітня 2023 р.

Директор коледжу  Світлана ШВИДЧЕНКО

## Зміст

1 Пояснювальна записка	4
2 Навчально-тематичний план дисципліни	7
3 Календарно-тематичний план дисципліни	7
4 Теми і плани лекційних занять	10
5 Теми і плани практичних(лабораторних) занять	16
6 Теми і питання для самостійної роботи студентів	21
7 Методи активізації навчального процесу	23
8 Системи поточного та підсумкового контролю знань	24
9 Критерії оцінювання результатів навчання студентів	26
10 Література	27

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Організація та технологія обслуговування в готелях» - є фаховою дисципліною для студентів спеціальності «Готельно – ресторанна справа» та покликана познайомити їх з особливостями організації та технологією обслуговування в готелях.

**Мета:** оволодіння студентами технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації при прийманні та розміщенні споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками поверхової служби та служби приймання та обслуговування готелю.

### **Завдання вивчення навчальної дисципліни**

теоретична та практична підготовка студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» з питань:

- еволюції підприємств індустрії гостинності,
- технології готельних послуг,
- класифікації засобів розміщення,
- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг,
- нормативно-правового забезпечення галузі.

Процес вивчення дисципліни ОК 13 Організація та технологія обслуговування в готелях спрямований на застосування наступних компетентностей:

#### **а) загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 10 Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 12 Здатність до оволодіння технічними та організаційними засобами реалізації правил безпеки та охорони праці на підприємстві.

#### **б) спеціальні (фахові) компетентності (СК)**

СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК 5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткуваннями та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК 7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 13. Здатність організувати процес надання готельних послуг у засобах розміщення відповідно до функціональної схеми організації діяльності підприємства

СК 14. Здатність застосовувати знання особливостей функціонування закладів готельного та ресторанного господарства на практиці

#### **Очікувані результати навчання**

РН 2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.

РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарствах із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

PH 12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

PH 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну

PH 17. Застосовувати знання технологічного процесу під час виробництва та реалізації продукції ресторанного господарства

PH 18. Здійснювати процес надання готельних послуг у засобах розміщення відповідно до функціональної схеми організації діяльності підприємства

## 2. Навчально-тематичний план дисципліни

№	Назва розділу	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Практичні	Самостійні
1	Розділ 1. Розвиток готельного господарства	22	8	8	6
2	Розділ 2. Організація приміщень та інтер'єр у підприємствах готельного господарства	38	10	10	18
3	Розділ 3. Технологія прибиральних робіт у підприємствах готельного господарства	36	8	8	20
4	Розділ 4. Організація і технологія обслуговування споживачів у готельних підприємствах	52	14	16	22
5	Розділ 5. Організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення	32	8	8	16
<b>Всього:</b>		<b>180</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>82</b>

## 3. Календарно-тематичний план дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин			
		Усього	Лекції	Практичні	Самостійні
1	2	3	4	5	6
<b>Розділ 1. Розвиток готельного господарства.</b>					
1	Тема. Організація готельного господарства: вступ до курсу	4	2	2	
2	Тема. Тенденції та ознаки еволюції готельного господарства	4	2	2	
3	Тема. Типізація підприємств готельного господарства	4	2	2	
4	Тема. Системи класифікації підприємств готельного господарства	10	2	2	6

<b>Розділ 2. Організація приміщень та інтер'єр у підприємствах готельного господарства.</b>					
5	Тема. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	4	2	2	
6	Тема. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів	10	2	2	6
7	Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства	4	2	2	
8	Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства. Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства.	10	2	2	6
9	Кольори та освітлення в інтер'єрі підприємств готельного господарства	10	2	2	6
<b>Розділ 3. Технологія прибиральних робіт у підприємствах готельного господарства</b>					
10	Тема. Організація прибиральних робіт на прилеглий території підприємства готельного господарства	8	2	2	4
11	Тема. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства	10	2	2	6
12	Організація прибиральних робіт у приміщеннях загального користування підприємств готельного господарства	10	2	2	6
13	Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства	8	2	2	4
<b>Розділ 4 Організація і технологія обслуговування споживачів у готельних підприємствах</b>					
14	Тема. Організація роботи служб і підрозділів у готельному господарстві	12	2	2	8
15	Тема. Організація роботи служби прийому та розміщення у підприємствах готельного господарства	4	2	2	



16	Технологія бронювання послуг у підприємствах готельного господарства. Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного господарства	14	2	4	8
17	Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверхах підприємств готельного господарства	4	2	2	
18	Організація інформаційного обслуговування у підприємствах готельного господарства. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства	10	2	2	6
19	Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення	4	2	2	
20	Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства	4	2	2	
<b>Розділ 5 Організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення</b>					
21	Тема. Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	8	2	2	4
22	Тема. Організація матеріально – технічного постачання у підприємствах готельного господарства	10	2	2	6
23	Тема. Організація санітарно – технічного та інженерно – технічного обслуговування у підприємствах готельного господарства	10	2	2	6
24	Тема. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства	4	2	2	
<b>Всього:</b>		<b>180</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>82</b>

#### 4. Теми і плани лекційних занять

### Розділ 1. Розвиток готельного господарства

#### Лекція 1

Тема. Організація готельного господарства: вступ до курсу

План:

1. Поняття готельне господарство
2. Особливості організації готельного господарства
3. Специфіка ведення готельного господарства

#### Лекція 2

Тема. Тенденції та ознаки еволюції готельного господарства

План:

1. Причини виникнення тенденції до еволюції готельного господарства
2. Головні та другорядні ознаки еволюції готельного господарства
3. Види та типи ознак еволюції готельного господарства

#### Лекція 3

Тема. Типізація підприємств готельного господарства

План:

1. Поняття типізації, її суть
2. Роль типізації підприємств в контексті готельного господарства
3. Категорії типізації підприємств готельного господарства
4. Види типізації

#### Лекція 4

Тема. Системи класифікації підприємств готельного господарства

План:

1. Поняття класифікації, її сутність
2. Системи класифікації підприємств як допоміжний фактор в готельному господарстві
3. Класифікація підприємств готельного господарства як невід'ємна частина готельно-ресторанного бізнесу.

### Розділ 2. Організація приміщень та інтер'єр у підприємствах готельного господарства.

#### Лекція 5

Тема. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

План:

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої.

3. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

4. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.

#### *Лекція 6*

*Тема. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів*

План:

1. Приміщення, що входять до житлової групи.
2. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання.
3. Основні елементи номера. Типи номерів.
4. Характеристика різних типів номерів.
5. Основні вимоги до організації номерного фонду.

#### *Лекція 7*

*Тема. Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства*

План:

1. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування.
2. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо.
3. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.
4. Організація приміщень вестибюльної групи.
5. Приміщення господарського і складського призначення, їх склад.

#### *Лекція 8*

*Тема. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства. Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства.*

План:

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.
4. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень.
5. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

6. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин.

#### *Лекція 9*

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

План:

1. Колір та його спектральні особливості.
2. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень.
3. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.
4. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципи поглинання та виділення контрастних тонів.
5. Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

### **Розділ 3. Технологія прибиральних робіт у підприємствах готельного господарства**

#### *Лекція 10*

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

План:

1. Види прибиральних робіт на прилеглий території підприємств готельного господарства.
2. Прибирання території готельного господарства.
3. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року.
4. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

#### *Лекція 11*

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

План:

1. Складові технологічних циклів прибиральних робіт
2. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства.

#### *Лекція 12*

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

План:

1. Організація прибиральних робіт у коридорах, холах, вітальнях та службових приміщеннях.
2. Види контролю виконання прибиральних робіт.

3. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання приміщень загального користування.
4. Вимоги до збереження та утримання притирального інвентарю, механізмів та матеріалів.

### *Лекція 13*

*Тема. Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства*

План:

1. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
2. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками.
3. Типові норми заміни постільної білизни і рушників.
4. Вимоги щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.

## **Розділ 4 Організація і технологія обслуговування споживачів у готельних підприємствах**

### *Лекція 14*

*Тема. Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві*

План:

1. Організація роботи адміністративно-управлінської служби.
2. Організація роботи та вимоги до персоналу ресепшин.
3. Організація та вимоги до роботи відділу бронювання.
4. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду.

### *Лекція 15*

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

План:

1. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
2. Правила та режим роботи служби.
3. Посадові обов'язки та вимоги до персоналу готелю.

### *Лекція 16*

*Тема. Технологія бронювання послуг та організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного господарства*

План:

1. Основні вимоги та способи здійснення бронювання та анулювання номерів.
2. Подвійне бронювання.
3. Терміни анулювання заявок на бронювання.
4. Технологія реєстрації туриста.
5. Порядок реєстрації туристичних груп.

6. Правила заповнення документів первинного обліку.

### *Лекція 17*

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

План:

1. Види послуг, які надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
2. Види безкоштовних послуг.
3. Види додаткових платних послуг.

### *Лекція 18*

*Тема. Організація інформаційного обслуговування і додаткових послуг у підприємствах готельного господарства.*

План:

1. Інформаційне обслуговування в готелях.
2. Характеристика інформаційних послуг.
3. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
4. Додаткові послуги для проживаючих у готельних господарствах.
5. Організація проведення прес-конференцій.
6. Організація послуг перекладача.
7. Організація транспортного обслуговування в готелі.

### *Лекція 19*

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

План:

1. Види організаційних форм обслуговування.
2. Харчування гостей готелю.
3. Основні види сніданків у ресторанному господарстві.

### *Лекція 20*

*Тема. Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства.*

План:

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

## **Розділ 5 Організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств при засобах розміщення**

### *Лекція 21*

*Тема. Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства*

План:

1. Поняття культури обслуговування.
2. Поведінка працівників готельному комплексі.
3. Вирішення конфліктних ситуацій в сфері гостинності.

### *Лекція 22*

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

План:

1. Поняття організації матеріально-технічного постачання.
2. Порядок формування господарчих зв'язків.
3. Система організації продовольчого постачання.
4. Методи розрахунку матеріально-технічних засобів.

### *Лекція 23*

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

План:

1. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх.
2. Облік витрат води і шляхи її економії.
3. Каналізація. Вимоги до системи каналізації.
4. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення.
5. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована.
6. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства.

### *Лекція 24*

*Тема. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства*

План:

1. Особливості організації праці в готельному господарстві.
2. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури.
3. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».
4. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники.

5. 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.

## **5. Теми і плани практичних занять**

### **Практичне заняття № 1**

*Тема. Історія розвитку світового готельного господарства та України*

План:

1. Давній період розвитку гостьових підприємств (IV тис. до н.е. – 476 р.н.е.).
2. Період Середньовіччя (V – XV вв.н.е.).
3. Новий час (XVI в. – XX в.).
4. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
5. Зародження готельної справи в Україні.

### **Практичне заняття № 2**

*Тема. Нормативно-правова база індустрії гостинності*

План:

1. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм”, його значення.
2. Органи управління галуззю.
3. Сфера застосування Національного стандарту України.
4. Міжнародні стандарти якості.

### **Практичне заняття № 3**

*Тема. Фактори, що впливають на типізацію готельних номерів*

План:

1. Основи діяльності готельного господарства.
2. Характеристика основних факторів, що впливають на типізацію готельних підприємств.
3. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.
4. Основні типи засобів розміщення та їх характеристика.

### **Практичне заняття № 4**

*Тема. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства*

План:

1. Історичні підходи до класифікації готелів.
2. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
3. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
4. Вимоги до різних категорій готелів України.

### **Практичне заняття № 5**



*Тема. Класифікація засобів розміщення*

План:

1. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
2. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
3. Критерії класифікації засобів розміщення.
4. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.

### **Практичне заняття № 6**

*Тема. Основні складові формування сучасного інтер'єру в готельних підприємствах*

План:

1. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
2. Інтер'єр як художня композиція.
3. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
4. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні.
5. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.

### **Практичне заняття № 7**

*Тема. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства*

План:

1. Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
2. Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
3. Функціональна організація приміщень.

### **Практичне заняття № 8**

*Тема. Організація приміщень житлової групи*

План:

1. Склад приміщень, що належать до житлової групи.
2. Характеристика типів та категорій номерів.
3. Склад приміщень побутового обслуговування.
4. Характеристика та основні вимоги до коридорів, холів.

### **Практичне заняття № 9**

*Тема. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства*

План:

1. Організація приміщень адміністративної групи.
2. Організація приміщень вестибюльної групи.
3. Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
4. Приміщення господарського і складського призначення.

## **Практичне заняття № 10**

*Тема. Організація виїзду з готелю*

План:

1. Технологічний взаємозв'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
2. Технологія прийому номера у проживаючих.
3. Складання актів на забуті речі та пошкодження готельного майна.

## **Практичне заняття № 11**

*Тема. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі*

План:

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
2. Функціональні обов'язки адміністратора.
3. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
4. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
5. Стандарт поведінки працівників СПО.

## **Практичне заняття № 12**

*Тема. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства*

План:

1. Види послуг готелю.
2. Класифікація готельних послуг.
3. Процес виробництва готельних послуг, його складові.

## **Практичне заняття № 13**

*Тема. Організація інформаційно-рекламної діяльності в підприємстві готельного господарства*

План:

1. Поняття «реклама», «готельна реклама», види готельної реклами, цілі реклами.
2. Стиль готелю.
3. Канали збуту готельних послуг.

## **Практичне заняття № 14**

*Тема. Культура обслуговування в готельному господарстві*

План:

1. Поняття культури та якості обслуговування.
2. Фактори, що впливають на якість обслуговування.
3. Організація контролю культури і якості обслуговування в готельному господарстві.
4. Суть психології обслуговування в готельному господарстві.
5. Основні принципи спілкування.

6. Основні вимоги до працівників готельного господарства.

### **Практичне заняття № 15**

*Тема. Організація складського і тарного господарства*

План:

1. Основні функції складського господарства.
2. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
3. Види складських приміщень для збереження матеріально-технічних засобів.

### **Практичне заняття № 16**

*Тема. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві*

План:

1. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
2. Система опалення, шляхи економії тепла.
3. Система вентиляції та кондиціонування.
4. Ліфтове господарство і його експлуатація.

### **Практичне заняття № 17**

*Тема. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства*

План:

1. Основні групи працівників підприємства працівників готельного господарства.
2. Кваліфікаційна структура персоналу.
3. Основні форми праці в готельних підприємства, їх характеристики.
4. Організація планування праці працівників готельного господарства.

### **Практичне заняття № 18**

*Тема. Нормування праці на підприємствах готельного господарства*

План:

1. Сутність нормування праці в підприємстві готельного господарства.
2. Методи встановлення норм праці.
3. Принципи нормування праці в підприємстві готельного господарства.

### **Практичне заняття № 19**

*Тема. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю*

План:

1. Види технологічних циклів.
2. Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт.

3. Види прибиральних робіт.
4. Підготовка поверхів до заселення.
5. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

### **Практичне заняття № 20**

*Тема. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до “Поведінкового стандарту”*

План:

1. Форми контролю роботи покоївки: тестові та тренінгові.
2. “Технологічний стандарт” обслуговування для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і переліку контрольованих позицій.
3. “Стандарт якості” поверхового персоналу.

### **Практичне завдання № 21**

*Тема. Технологія забезпечення білизною на поверсі*

План:

1. Замкнутий і розімкнутий технологічні цикли ведення білизняного господарства.
2. Категорії персоналу, які працюють з білизною в готелі.
3. Види приміщень для збереження білизни, вимоги до них.
4. Технологічні операції обслуговуючого технологічного циклу “Ведення білизняного господарства”.

### **Практичне завдання № 22**

*Тема. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю*

План:

1. Матеріально-відповідальні особи на поверсі.
2. Зміст роботи зав. поверхом (зав. секцією) з матеріально-технічного забезпечення.
3. Отримання, облік, пересування і списання матеріальних цінностей, організація їх збереження.
4. Проведення інвентаризації.
5. Документація по обліку і збереженню матеріального майна.

### **Практичне заняття № 23**

*Тема. Організація виїзду з готелю*

План:

1. Технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.
2. Контроль за сплатою послуг.
3. Контроль за збереженням готельного майна.
4. Технологія складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна та актів на забуті речі.

## **Практичне заняття № 24**

*Тема. Організація та планування праці на поверсі*

План:

1. Організація праці персоналу поверхової служби.
2. Планування праці: складання графіків виходу на роботу, графіків відпусток, визначення змінності в роботі.
3. Нормування праці, розрахунок численності персоналу і визначення навантаження покоївок.
4. Складання таблицю на зарплату. Режим роботи персоналу.

## **Практичне заняття № 25**

*Тема. Форми управління готельним підприємством*

План:

1. Поняття управління та його складові.
2. Франчайзинг в готельному бізнесі.
3. Управління по контракту; лізинг; партнерство.
4. Управлінські компанії світу та України.
5. Корпоративні готельні ланцюги франшизного типу.

## **6. Теми і завдання/питання для самостійної роботи студентів.**

*Тема . Основні моделі організації готельної справи*

План:

1. Визначення „готельний ланцюг”.
2. Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів.
3. Міжнародні готельні ланцюги, які мають готелі в Україні.
4. Готельний ланцюг України.
5. Моделі організації готельної справи.

*Тема . Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях*

План:

1. Фактори, які впливають на надання послуг в готелі.
2. Призначення готелю як необхідний фактор, що визначає структуру послуг і форми організації обслуговування.
3. Спеціалізація готельних підприємств. Зміст готельного обслуговування.
4. Поняття „коефіцієнт завантаженості”.
5. Відомча підпорядкованість готельних підприємств.

*Тема . Стандартизація і сертифікація готельних послуг*

План:

1. Поняття «стандартизація» та «сертифікація».
2. Правила сертифікації готельних послуг.
3. Порядок та схема проведення сертифікації готельних послуг.

*Тема. Піктограми та аббревіатури, що використовуються в готелі*

План:

1. Піктограми та аббревіатури які використовуються в різних країнах світу в підприємствах готельного господарства.
2. Всесвітньо відомі асоціації та організації що мають свої скорочення символів.

*Тема . Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі*

План:

1. Управління забезпечення безпеки споживачів готельних послуг.
2. Готельні системи безпеки.
3. Служба безпеки готельного комплексу.
4. Вимоги, щодо забезпечення безпеки споживачів готельних послуг.

*Тема . Технологія роботи служби консьєржів в світовій практиці*

План:

1. Посадові обов'язки консьєржа готелю.
2. Технологія роботи консьєржів в світові практиці.
3. Асоціація консьєржів.

*Тема . Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування*

План:

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
2. Форми документів суворої звітності (анкета, реєстраційна картка, рахунок та інші).
3. Правила внутрішнього трудового розпорядку та правила користування готелями.

*Тема . Стандарт роботи працівників СПО*

План:

1. Основні принципи гостинності.
2. Стандарти телефонного етикету.
3. Професійна лексика працівників готельної сфери.
4. Робота у нестандартних ситуаціях та інші виробничі питання, які можуть виникати в процесі роботи в залежності від розміру, призначення, місцезнаходження готелю тощо.

*Тема . Управління номерним фондом*

План:

1. Закордонний досвід з питань управління номерним фондом.
2. Функції служби управління номерним фондом.
3. Організація роботи служби портъє.
4. Розподіл обов'язків в управлінні номерним фондом.

*Тема. Контроль за зайнятістю номерного фонду*

План:

1. Служби, що забезпечують процес виїзду з номерів.
2. Порядок оформлення виїзду гостя.
3. Організація роботи чергового адміністратора з питання контролю зайнятості номерного фонду.
4. Ведення документації: облік карт (візитних карток) гостей, карт руху ліжко-місць, списків проживаючих на поверххах, касових звітів за добу, карт підготовки та заселення номерів групових заїздів (карт броні).

*Тема. Якість надання готельних послуг*

План:

1. Основні поняття „якість послуги”, „якість обслуговування”.
2. Категорії якості готельного продукту.
3. Контроль якості надання готельних послуг з боку держави.
4. Модель аналізу якості обслуговування.
5. Визначення рівня якості послуг.

*Тема. Вивчення та аналіз попиту на готельні послуги*

План:

1. Служби готелю, які займаються вивченням та аналізом попиту на готельні послуги.
2. Організація і проведення маркетингових досліджень.
3. Сегментація ринку готельних послуг.
4. Формування пакета готельних послуг.

### **7. Методи активізації навчального процесу**

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, практичні заняття, лабораторні заняття, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів.

### **Орієнтовна тематика курсових робіт**

1. Роль уніформи персоналу у формуванні іміджу готелю.
2. Шляхи упровадження сучасних інформаційних систем в діяльності готельного підприємства.
3. Шляхи впровадження інноваційних дизайнерських рішень в інтер'єрі готельних підприємств.
4. Сучасні підходи до енергозбереження в готельному господарстві.
5. Організація сімейних готельних підприємств.
6. Особливості організацій послуг гостинності при розміщенні і обслуговуванні туристів з дітьми.

7. Шляхи впровадження закордонного досвіду щодо підвищення культури обслуговування в готельних підприємств.
8. Шляхи вдосконалення технології надання анімаційних послуг готельного підприємства.
9. Особливості організації та технології надання послуг.
10. Автоматизація технологічних процесів підприємств готельного господарства .
11. Шляхи вдосконалення технології надання послуг харчування готельного підприємства.
12. Особливості формування культури обслуговування на підприємствах готельного господарства.
13. Сучасні клінінгові технології в готельному господарстві.
14. Вплив цінового фактора на попит готельних послуг.
15. Контроль якості і утримання номерного фонду у підприємствах готельного господарства.
16. Особливості експлуатації матеріально-технічної бази сільського зеленого туризму.
17. Особливості організації роботи служби безпеки готельного підприємства в сучасних умовах.
18. Дослідження проблем і перспектив розвитку туризму в Україні.
19. Організація надання туристичних послуг.
20. Шляхи підвищення конкурентоспроможності .

#### **8. Система поточного та підсумкового контролю знань.**

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань, захист курсової роботи та ін.

Підсумковий контроль: екзамен.

#### **Питання самоконтролю для підготовки до екзамену**

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.

**9. Критерії оцінювання знань, вмінь, компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни»:**

Бали / Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
«Відмінно» / Високий	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом
«Добре» / Достатній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу.

	Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу, питання висвітлює повно, висвітлення їх завершене висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки, в усних відповідях – неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів.
«Задовільно» / Середній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу. У практичних завданнях припущені несуттєві помилки.
«Незадовільно»/ Початковий	Оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях та практичному завданні припущені суттєві помилки.

## 10. Література

### Основні рекомендовані джерела

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. 2015. 329 с.
2. Журавльова С.М. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. / С. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. – 264 с
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

4. Практикум з дисципліни «Організація готельного господарства» / укладач І. В. Безуглий, к.е.н., доцент. – Чернігів: ЧНТУ, 2017. – 28 с.
5. Самодай В. П. С 17 Технологія готельної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. – 308 с.
6. Чепурда Л. М. Ч Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник / Л. М. Чепурда, К. М. Таньков, О. Б. Куракін. М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2015. – 427 с.

#### **Додаткова**

1. Поплавський М.М., Гаца О.О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ. 2008. 460 с.
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. Київ. Альтепрес. 2009. 446 с.
3. Трофименко Л.С., Гаца О.О. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Київ. 2008. 370 с.