

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки,
молоді та спорту України
29 березня 2012 року № 384

Форма № Н-3.03

ФЕДЕРАЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ СПІЛОК УКРАЇНИ
АКАДЕМІЯ ПРАЦІ І СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН
Кафедра спеціальних туристичних дисциплін

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва навчальної дисципліни)

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
підготовки бакалаврів
(назва освітньо-кваліфікаційного рівня)
спеціальності 242 «Туризм»

спеціалізації: *1. Туристичний бізнес*
2. Готельно-ресторанне обслуговування
3. Екскурсійна та анімаційна діяльність в туризмі

(Шифр за ОПП: СКО 12)

Київ
2017рік

(назва кафедри)

(назва факультету)

“ _____ ” _____ 20__ року, протокол №__

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни “Організація готельного господарства” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 242 "Туризм"

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація діяльності готельного підприємства та технологічного процесу прийому й обслуговування гостей в готелі.

Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальні дисципліни, на яких базується вивчення курсу:

1. Основи господарського і трудового законодавства.
2. Конфліктологія
3. Основи туризмознавства та історія туризму.
4. Менеджмент.
5. Економіка підприємства.
6. Бухгалтерський облік.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни „Організація готельного господарства” є формування у студентів теоретичних професійних знань та практичних навичок з організації готельного сервісу та технологічного процесу прийому й обслуговування туристів у готелі.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни „Організація готельного господарства” є:

- дати студентам необхідні знання з організації діяльності готельного підприємства та надання основної й додаткових послуг готелю;
- допомогти студентам оволодіти технологією прийому, розміщення та обслуговування гостей в готелі;
- сформувати у студентів практичні навички роботи на різних функціональних ділянках готельного підприємства.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- історію становлення та загальну характеристику готельного господарства України та світу;
- принципи класифікації підприємств розміщення за призначенням та рівнем комфорту;
- принципи діяльності готельного підприємства, структуру його управління та характеристику служб;
- готельну документацію;
- чинники, що обумовлюють рівень готельного сервісу та шляхи його підвищення;
- організацію приміщень готелю;
- організацію та технологію прийому і розміщення гостя в готелі та надання йому основної та додаткових послуг;
- особливості організації праці персоналу.

вміти :

- проаналізувати якісний стан бази розміщення туристів і вибрати оптимальний варіант для їх розміщення;
- організувати прийом, розміщення та комплексне обслуговування гостя відповідно до його потреб, мети й умов подорожі;
- визначити шляхи підвищення якості прийому й обслуговування туристів;
- вирішувати поточні проблеми в обслуговуванні гостей та запобігати конфліктним ситуаціям.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 180 годин/5 кредитів ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Принципи організації діяльності підприємств готельного господарства

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Виникнення готельної справи, її розвиток у країнах Давнього Світу та Середньовічної Європи. Готельна справа у XVII-XVIII ст. Готельне господарство світу у XIX – на початку XX ст. Сучасний стан світового готельного господарства – основні характеристики і тенденції розвитку.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Виникнення готельної справи в Україні. Розвиток готельного господарства України в XIX – на початку XX ст. Характерні риси розвитку готельного господарства України в 20-30-х рр., 50-60-х та 70-80-х рр. XX ст. Готельне господарство України на сучасному етапі, основні показники та перспективи розвитку.

Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення

Поняття засобів розміщення та підприємств розміщення. Основні та додаткові засоби розміщення. Готелі та туристичні комплекси. Класифікація засобів розміщення за ВТО. Види класифікацій засобів розміщення.

Основи типізації бази розміщення. Типи засобів розміщення за функціональним призначенням, критерії, порівняльні характеристики та вимоги до різних типів.

Характеристика основних типів засобів розміщення.

Класифікація готельної бази за рівнем комфорту. Основні критерії та показники. Види класифікацій. Готельні бренди. Світова практика розробки класифікацій готелів, рекомендації ВТО. Кількісний та якісний підходи до класифікації за комфортом. Класифікація готельних номерів.

Історична динаміка класифікації готельних підприємств в Україні.

Характеристика основних класифікаційних стандартів. Класифікація готелів як основа їх сертифікації в Україні. Органи сертифікації, схеми та порядок проведення атестації готелю, документальне оформлення, технічний нагляд.

Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства

Законодавчі основи діяльності готельного підприємства.

Форми управління готельними підприємствами в світі та в Україні.

Планування діяльності готельного підприємства, основні статті доходів і витрат, шляхи забезпечення рентабельності готелю. Принципи та структура управління готельним підприємством.

Готельна документація. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні як основний нормативний документ готелю (туристичного комплексу), що регулює взаємовідносини адміністрації готелю та споживачів готельних послуг.

Тема 5. Основи готельного сервісу

Поняття «гостинності» та «індустрії гостинності». Сутність та основні характеристики готельної послуги. Готельна послуга як специфічна форма праці, її складові. Специфіка готельного виробництва та чинники, що впливають на асортимент і організацію надання послуг в підприємстві готельного господарства.

Поняття готельного сервісу. Характер впливу на організацію готельного сервісу основних чинників: місткості, місцезнаходження, призначення, сезонності, категорії якості.

Тема 6. Служби готельного підприємства

Основні функції готельного підприємства та склад готельних служб. Лінійна та функціональна структура служб готельного підприємства. Характеристика основних служб готелю та їх персоналу, зміст їх роботи. Взаємовідносини адміністрації та співробітників підприємства.

Служба прийому й обслуговування в готелі: функції та форми організації.

Тема 7. Організація праці готельного персоналу

Готельний персонал – штатні норми, режим та організація роботи. Нормування персоналу: види норм праці та їх застосування в готельному підприємстві.

Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства, методи його вивчення. Планування роботи персоналу. Види графіків роботи, принципи та правила складання. Облік і контроль роботи.

Форми організації роботи персоналу.

Посадові обов'язки та посадові інструкції.

Змістовий модуль 2. Організація і технологія прийому й обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства

Тема 8. Технологія прийому і обслуговування гостей в житловій частині готелю.

Зміст прийому й обслуговування гостей на житлових поверхах готелю. Технологія прийому, розміщення й обслуговування гостя на житловому поверсі. Персонал житлових поверхів.

Організація приміщень готелю. Підготовка номерів до експлуатації і заселення. Прийом гостя на поверсі.

Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах.

Оснащення приміщень житлового поверху меблями, обладнанням, інвентарем. Нормативи оснащення. Матеріальне майно на поверсі, система його обліку, переміщення та списання.

Проведення інвентаризацій.

Білизняне господарство готелю. Види та комплектність білизни, вимоги до неї. Забезпеченість готелю білизною, терміни її змінності. Організація роботи з готельною білизною.

Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів

Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів та їх персоналу, шляхи їх дотримання та контролю за їх виконанням. Вимоги до будівлі та території, мікроклімату. Профілактика розповсюдження інфекцій. Дезинфекція, дезинсекція, дератизація: види, методи, засоби. Особиста гігієна персоналу, спецодяг.

Утримання чистоти у приміщеннях готелю. Прибиральні роботи в готелі, їх види й обсяги. Стандарти прибирання номерів. Порядок та умови проведення прибиральних робіт.

Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю

Технологія прийому, розміщення й обслуговування гостя в готелі.

Аквізиція гостей та забезпечення завантаженості готелю. Бронювання номерів і місць. Форми, терміни й оплата бронювання, порядок продовження й ануляції броні.

Правила прийому та розміщення вітчизняних та іноземних туристів – індивідуалів та у складі групи. Організація розміщення великих груп туристів.

Технологія роботи служб готелю з прийому та розміщення клієнтів: визначення вільних місць, їх розподіл згідно замовлень, підготовка до заселення, робота з клієнтами, оформлення документації, звірення та звітність. Нічний аудит.

Види й організація розрахунків за проживання та послуги. Платіжні та обліково-розрахункові документи. Види тарифів і платежів.

Організація виїзду з готелю.

Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі

Система забезпечення безпеки гостя в готелі та її складові. Ключове господарство готелю та його організація..

Робота з багажем туристів. Організація збереження майна гостей та майна готелю. Претензійна робота.

Застосування комп'ютерної техніки та інтерактивних технологій для забезпечення безпеки в готелі.

Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі

Види додаткових послуг у готелях і туристичних комплексах, їх класифікація. Форми організації надання додаткових послуг. Послуги власне готелю та підприємств, що входять до складу

готельного (туристичного) комплексу. Послуги на основі застосування автоматики та самообслуговування. Додаткові послуги на житловому поверсі. Послуги підприємств і організацій, що орендують площі та приміщення готелю. Послуги підприємств, що мають угоди з готелем на обслуговування проживаючих. Посередницькі послуги готелю. Служби обслуговування в готелі та туристичному комплексі.

Сучасні види та форми організації обслуговування туристів у готелях. Цільові програми та концепції.

Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі

Поняття якості готельної послуги та культури обслуговування в готелі.

Складові культури готельного виробництва: технічна культура, культура праці та організаційно-управлінська культура.

Особиста культура персоналу.

Управління якістю готельної послуги.

3. Рекомендована література

Список основної рекомендованої літератури

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний і ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. – 360 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. – К.: Альтерпресс, 2002. – 249 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учебное пособие: 2 изд. пере раб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, управление, сертификация. – К.: Альтерпресс, 2001. – 207 с.
5. Бугаенко В. С., Каминский И. М., Никульшин В. В. Техника обслуживания и культура работы в гостиницах. – К.: Вища школа, 1977. – 255 с.
6. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 348 с.
7. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 384 с.
8. Герасименко В. Г. Основы туристического бизнеса. – Одесса: Черноморье, 1997. – 160 с.
9. Гостиничный и ресторанный бизнес / Под ред. А. Д. Чудновского. – М.: Тандем, 1998. – 352 с.
10. Гресева І. М. Класифікація готелів за кордоном і в Україні // Туристично-краєзнавчі дослідження. – Випуск 1: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції “Туризм в Україні: економіка та культура” (Світязь, 9-10 вересня 1998 р.). – У 2 ч. – К.: КМ - Трейдинг, 1998. – Ч. 1. – 424 с.
11. Ефимова О. П., Ефимова Н. А. Экономика гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2004. – 391 с.
12. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.
13. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2000. – 215 с.
14. Кузнецова Н. М. Основы экономики готельного та ресторанного господарства: Навчальний посібник. – К.: Інститут туризму ФПУ, 1997. – 176 с.
15. Лысенко Ф. И. Основы делопроизводства, учета и отчетности в гостиницах. – К.: Вища школа, 1981. – 191 с.
16. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: АСАДЕМА, 2002. – 207 с.
17. Мальська М. П., Пандяк І. Г., Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

18. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О. Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К. П., Роглев Х. Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / За ред. члена – кор. НАН Укр., д.е.н. Дорогунцова С. І. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
19. Мунін Г. Б., Карягин Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / Під заг. ред. Поплавського М. М. і Гаца О. О. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
20. Основы управления предприятиями и организации индустрии гостеприимства США / Под ред. проф. Роберта А. Браймера. – М.: Высшая коммерческая школа, 1994. – 460 с.
21. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг // Новини туризму. – 2004. – № 7(9).
22. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2004. – 405 с.
23. Роглев Х. Й., Маркелов В. М. Організація обслуговування в готельних комплексах. – К.: КУТЕП, 2004. – 174 с.
24. Сенин В. С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 398 с.
25. Сокол Т. Г. Готельний комфорт як ресурс туризму // Туристичні ресурси України: Зб. наукових статей. – К.: Тип. ФПУ, 1996. – С. 237-248.
26. Сокол Т. Г. До питання про централізацію обслуговування в туристсько-готельних комплексах // Розвиток туризму в Україні: Зб. наукових статей. – К.: ІВЦ Слов'янський діалог, 1995. – С. 222-235.
27. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
28. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. 2-е видання, перероблене та доповнене. – К.: Альтерпрес, 2012. – 448 с.
29. Стадник А. А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. Обобщение зарубежного опыта. – М.: Высшая коммерческая школа, 1995. – 35 с.
30. Стеняев В. М. Автоматизация управления гостиничным хозяйством. – Л.: Стройиздат, 1988. – 160 с.
31. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А. Д. Чудновского. – М.: ТанDEM, 2000. – 396 с.
32. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. Л. П. Шматько. – М.-Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. – 346 с.
33. Уваров В. Ф., Борисов К. Г. Международные туристические организации: Справочник. – М.: Международные отношения, 1990. – 287 с.
34. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / Л. Г. Лук'янова, Т. Г. Дорошенко, І. М. Мініч; Ред. В. К. Федорченко; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Вища школа, 2001. – 327 с.
35. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: Юнити, 1999. – 463 с.
36. Федорченко В. К., Дьорова Т. А. Історія туризму в Україні. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.
37. Федорченко В., Мініч І. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг. – К.: Логос, 1999. – 76 с.
38. Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 174 с.
39. Ходорков Л. Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М.: Высшая коммерческая школа, 1991. – 45 с.
40. Цивільний кодекс України: Офіційний текст / Міністерство юстиції України. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 464 с.

Список додаткової рекомендованої літератури

1. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
2. Будкевич Е. А. Развитие сектора размещения // Экспресс-информация. – М.: ПНИЛИТ Госкоминтуриста СССР, 1986. – 58 с.

3. Габович Р. Д. Гигиена. – М.: Медицина, 1977. – 384 с.
4. Зубков А. А., Чибисов С. И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 1988. – 272 с.
5. Любіцева О. О., Бабарицька В. К. Туризмознавство: Вступ до фаху: підручник / О. О. Любіцева, В. К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет". – 2008. – 335 с.
6. Любіцева О. О., Бабарицька В. К. Туристична сфера, готельне господарство та форми їх організації у світі: Конспект лекцій. – К.: КДТЕУ, 1995. – 45 с.
7. Мельник Н. П., Мельник О. П. Організація приміщень готельного господарства: Конспект лекцій. – К.: КДТЕУ, 1998. – 24 с.
8. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навч. літ., 2006. – 348 с.
9. Ольхова А. П. Гостиницы. – М.: Стройиздат, 1983. – 173 с.
10. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. - 432 с.
11. Санитарно-гигиенические требования к гостиницам / Под ред. Г. М. Рахова. – К.: Высшая школа, 1978. – 167 с.
12. Семенов В. С., Каминский И. М., Попова Н. А. Гостиничное хозяйство: Справочное пособие. – М.: Стройиздат, 1985. – 320 с.

Список корисних для вивчення курсу Інтернет-ресурсів

1. Арифудин М.В. Генезис понятий «гостиничная цепь» и «гостиничная сеть» / М.В.Арифудин, Л.С.Морозова // ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
2. Все гостиницы Украины. Отели Киева. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua
3. Верховна рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
4. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України / Г.О.Горіна // Культура народов Причерноморья. – 2009. – № 171. – С. 117 – 120. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
5. Лучшее предложение отелей мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.Hotels.com
6. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів / Ю.А.Маначинська // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Випуск 4. – С. 211 – 217. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
7. Мельниченко С.В. Закордонний досвід функціонування ринку готельних послуг / С.В.Мельниченко // Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку. – Трускавець, 2000. – С. 130 – 136. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourlib.net
8. Независимые отели. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.worldhotel.com
9. Описание отелей по странам мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.1001hotels.ru
10. Отели мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.hotels.net
11. Сеть отелей «Премьер-отели». [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
12. The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

5. Засоби діагностики успішності навчання:

- бліц-опитування за темами;
- письмові практичні роботи;
- захист проєктів концептуальних готелів;
- модульна контрольна робота;
- екзамен за підсумками поточного контролю знань.