

*Затверджено на засіданні кафедри
спеціальних туристичних дисциплін
Протокол № ____ від _____ 2017р.
Завідувач кафедри*

(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

“ ____ ” _____ 2017 р.

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
СКО 12 «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

1. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Сума	у тому числі					Сума	у тому числі				
		лек	п/с	лаб	інд.	срс		лек	п/с	лаб	інд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Принципи організації діяльності підприємств готельного господарства.												
Вступ	1	1					1	1				
Тема 1 Історія розвитку світового готельного господарства	14	2	4	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	16	2	8	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення	16	2	6	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства	11	2	3	—	—	6	—	—	—	—	—	—
Тема 5. Основи готельного сервісу	10	2	2	—	—	6	—	—	—	—	—	—

Тема 6. Служби готельного підприємства	12	2	2	—	—	6	—	—	—	—	—	—
Тема 7. Організація праці готельного персоналу	14	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Разом за змістовим модулем 1	94	15	27	—	—	50	—	—	—	—	—	—
Змістовий модуль 2. Організація і технологія прийому й обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства												
Тема 8. Технологія прийому й обслуговування гостей в житловій частині готелю	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 10. Санітарно- гігієнічні вимоги до готелів	13	3	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 11. Організація прийому і розміщення гостей у вестибюльній службі готелю	14	2	6	—	—	8	—	—	—	—	—	—

Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі	12	2	2	—	—	8	—	—	—	—	—	—
Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі	11	2	2	—	—	7	—	—	—	—	—	—
Разом за змістовим модулем 2	86	15	18	—	—	55	—	—	—	—	—	—
Усього годин:	180	30	45	—	—	105	—	—	—	—	—	—
Консультації	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Екзамен	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Разом годин:	184	30	45	—	—	105	—	—	—	—	—	—

Плани семінарських занять навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

Модуль 1. Принципи організації діяльності підприємств готельного господарства

Тема 1. Вступ. Історія розвитку світового готельного господарства

Питання для самостійного опрацювання:

1. Першовитоки готельної справи в світі.
2. Періодизація історії розвитку готельної справи в світі.
3. Провідні тенденції сучасного стану розвитку готельного господарства світу.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Проаналізувати сучасні тенденції розвитку готельного господарства світу на прикладах з практики світової готельної справи.
2. Підготувати доповідь на тему «Основні тенденції розвитку готельного господарства світу».

Рекомендована література: базова [2, 7, 28, 29, 34, 35]; допоміжна [5, 6, 10]; інформаційні ресурси [5, 9, 10, 12]

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Питання для самостійного опрацювання:

1. Особливості розвитку готельного господарства України по періодах:
 - 1.1 - зародження готельних закладів;
 - 2.2 - кінець XIX ст.;
 - 1.3 - 1917-18 рр.;
 - 1.4 - 20-30 рр.;
 - 1.5 - 50-60 рр.;
 - 1.6 - 70-80 рр.;
 - 1.7 - сучасний етап.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Заповнити анкету готельного підприємства за результатами навчальної екскурсії.
2. Проаналізувати матеріали програмних документів та інтернет-джерел і підготувати довідку щодо стану готельного будівництва та тенденцій розвитку готельного господарства України.

Рекомендована література: базова [2, 7, 28, 29, 34, 35, 37];
допоміжна [2, 5, 10]; інформаційні ресурси [2, 3, 4, 8, 9, 11]

Тема 3. Класифікація та типізація підприємств розміщення

Питання для самостійного опрацювання:

1. Характеристика готелів ділового призначення.
2. Характеристика готелів для відпочинку.
3. Характеристика спеціальних типів готельних закладів.
4. Статистична класифікація підприємств розміщення (стандарт ЮНВТО).
5. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
6. Класифікація засобів розміщення за комфортом в світі.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Визначити провідні типи готельних підприємств в Україні.
2. Охарактеризувати один з типів підприємств розміщення за планом, запропонованим викладачем.
3. Проаналізувати основні критерії та показники комфорту готельного підприємства, обраного для відвідання, у порівнянні зі світовими підходами до класифікації.
4. Заповнити анкету готельного підприємства за результатами навчальної екскурсії.

Рекомендована література: базова [2, 4, 5, 10, 11, 13, 28,29, 39];
допоміжна [1, 2, 8,]; інформаційні ресурси [2, 3, 4, 6]

Тема 4. Принципи діяльності готельного підприємства

Питання для самостійного опрацювання:

1. Нормативно-законодавчі основи готельної справи.
2. Економічні засади діяльності підприємства готельної індустрії.
3. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні як основний нормативний документ готелю.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Розробити резюме бізнес-плану створення нового готельного підприємства.
2. Навести проклади використання Правил при вирішенні конфліктних ситуацій.

Рекомендована література: базова [1, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 28, 29, 40]; допоміжна [1, 2, 3, 4, 6, 16, 30]; інформаційні ресурси [2, 3, 4, 7]

Тема 5. Основи готельного сервісу

Питання для самостійного опрацювання:

1. Характеристика готельної послуги та її складові.
2. Індустрія гостинності.
3. Чинники які впливають на асортимент послуг в готелі та на організацію обслуговування, їх порівняльна характеристика.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Визначити вплив основних чинників на організацію діяльності готельного підприємства, обраного для творчого проекту.
2. Оформити результати дослідження у вигляді письмової довідки.

Рекомендована література: базова [5, 6, 7, 14, 28, 29, 32, 33, 36]; допоміжна [1, 5, 8, 10]; інформаційні ресурси [2, 3, 4, 6, 7, 11]

Тема 6. Служби готельного підприємства

Питання для самостійного опрацювання:

1. Організація служб готельного підприємства.
2. Посадові інструкції персоналу готельного підприємства.
3. Автоматизація робочих місць персоналу готелю.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Розробити структуру служб готельного підприємства, обраного для творчого проекту.
2. Зобразити графічно структуру служб готельного підприємства, обраного для творчого проекту.

Рекомендована література: базова [3, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 24, 27, 28, 29];
допоміжна [1, 5, 10]; інформаційні ресурси [4, 7, 11]

Тема 7. Організація праці готельного персоналу

Питання для самостійного опрацювання:

1. Організація праці готельного персоналу.
2. Наукова організація праці готельного персоналу.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Запропонувати приблизні графіки роботи для окремих категорій персоналу.
2. Скласти приблизну посадову інструкцію для посадової особи СПО готелю. Посада визначається студентом під керівництвом викладача.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 6, 8, 18, 23, 28, 29];
допоміжна [1, 4, 8, 10]; інформаційні ресурси [4, 7, 11]

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

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

Питання для самостійного опрацювання:

1. Підготовка номерів до експлуатації.
2. Підготовка номерів до заселення.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Навести приклади підготовки номерів до прийому конкретної категорії гостей.
2. Оформити у вигляді довідки.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 8, 17, 24, 28, 29, 35, 30];
допоміжна [1, 4, 10, 12]; інформаційні ресурси [2, 6, 7,]

] Тема 9. Система обліку та зберігання матеріального майна на

поверхах

Питання для самостійного опрацювання:

1. Функціональні групи приміщень у готельному підприємстві.
2. Характеристика основних приміщень функціональних груп.
3. Забезпечення готелю меблями, білизною, інвентарем.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Проаналізувати зв'язок типу підприємства розміщення з функціональною структурою будинку готелю.
2. Підготувати номенклатуру приміщень та їх оснащення в готелі певного призначення.

Рекомендована література: базова [2, 3, 8, 16, 17, 22, 23 28, 29, 39];
допоміжна [1, 4, 10, 12]; інформаційні ресурси [5, 7, 9]

Тема 10. Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів

Питання для самостійного опрацювання:

1. Санітарно-гігієнічні вимоги до будинку і території готелю.
2. Санітарно-гігієнічні вимоги до мікроклімату готелю.
3. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готелю.
4. Боротьба з інфекціями в готелі.
5. Характеристика інженерно-технічного обладнання готелю.
6. Технологія прибирання території готелю.
7. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
8. Технологія прибирання житлових номерів.
9. Прибиральні матеріали, інвентар і механізми.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Розробити приблизну інструкцію прибирання номерів готелю.
2. Скласти номенклатуру прибиральних матеріалів, механізмів та інвентарю для організації прибиральних робіт у готельному підприємстві.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 8, 17, 23, 28, 29, 35];
допоміжна [1, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12]; інформаційні ресурси [2, 4]

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

Питання для самостійного опрацювання:

1. Форми аквізиції споживачів та забезпечення завантаженості готелю.
2. Технологія роботи вестибюльної служби з прийому та розміщення гостей.
3. Організація розрахунків за проживання та послуги.
4. Робота з багажем гостей.
5. Комплексна система забезпечення безпеки в готелі.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Охарактеризувати особливості прийому і розміщення певної категорії туристів у готелі.
2. Оформити результати у вигляді письмової довідки.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 6, 14, 17, 22, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 36, 41]; допоміжна [1, 4, 8, 10]; інформаційні ресурси [2, 4, 6, 10]

Тема 12. Організація безпеки гостя та його майна в готелі

Питання для самостійного опрацювання:

1. Робота з багажем гостей.
2. Комплексна система забезпечення безпеки в готелі.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Охарактеризувати особливості роботи з багажем туристів у готелі.
2. Розглянути порядок повернення забутих речей гостю на прикладах з готельної практики.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 8, 14, 17, 22, 23, 28, 29, 30, 31]; допоміжна [1, 4, 8, 10]; інформаційні ресурси [2, 4, 6, 10]

Тема 13. Організація надання додаткових послуг в готелі

Питання для самостійного опрацювання:

1. Додаткові послуги як складова готельного сервісу.
2. Класифікація додаткових послуг в готелі.
3. Цільові програми готельних послуг.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Розробити цільову програму для клієнтів готельного підприємства.
2. Обґрунтувати використання програми для певного сегменту споживачів готельних послуг.

Рекомендована література: базова [2, 3, 5, 8, 10, 14, 17, 22, 23, 28, 29, 32, 36]; допоміжна [1, 4, 8, 10]; інформаційні ресурси [2, 4, 5, 6, 7, 9, 10]

Тема 14. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі

Питання для самостійного опрацювання:

1. Якість послуг та культура обслуговування в готелі – її складові.
2. Внутрішні стандарти готельних підприємств.

Завдання для самостійного опрацювання:

1. Проаналізувати стандарти поведінки персоналу готелів «Прем'єр Плац» та «Інтерконтиненталь».
2. Розробити проект стандарту поведінки персоналу готелю, обраного для творчого проекту.

Рекомендована література: базова [4, 5, 9, 14, 20, 23, 26, 28, 29, 31, 35, 38, 40]; допоміжна [5, 6, 12]; інформаційні ресурси [2, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12]

3. Рекомендована література

Базова

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний і ресторанный 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. Гресєва 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 // Новості турбізнесу. – 2004. – № 7(9).
22. Роглев Х. Й. Основы 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.: Тандем, 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.

Допоміжна

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.

Інформаційні ресурси

1. Арифудин М.В. Генезис понять «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 народів Причорномор'я. – 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. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.tourlib.net

8. Независимые отели. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.worldhotel.com

9. Описание отелей по странам мира. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.1001hotels.ru

10. Отели мира. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotels.net

11. Сеть отелей «Премьер-отели». [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

The Leading Hotels. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.lhw.com