

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

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

“ ____ ” _____ 2017 р.

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ
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

1. Зародження готельної справи як форми гостинності.
2. Готельна справа у Давньому світі та середньовічній Європі.
3. Готельна справа і ХУІІ – ХУІІІ ст.
4. Готельне господарство світу у ХІХ – на початку ХХ ст.
5. Готельне господарство світу на сучасному етапі – статистичний аналіз, показники розвитку, структура.
6. Провідні тенденції розвитку світового готельного господарства на сучасному етапі.

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

1. Виникнення та становлення готельної справи та готельного господарства в Україні.
2. Готельне господарство України, Києва та Криму на початку XX ст.
3. Готельне господарство України радянського періоду.
4. Готельне господарство України – сучасний стан: статистика та структура.
5. Перспективні тенденції 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

1. Поняття «засіб розміщення», «підприємство розміщення», «готель», «туристичний комплекс». Види класифікацій засобів розміщення.
2. Класифікація ВТО та національний стандарт «ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. Типізація підприємств розміщення (за функціональною ознакою) – критерії та характеристики. Національний стандарт «ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
4. Поняття готельного комфорту: рівні, позначення, критерії та показники.
5. Класифікації за рівнем комфорту: будівельна та експлуатаційна, офіційні та неофіційні. Оцінкові системи класифікацій.
6. Класифікація засобів розміщення за комфортом у світі.
7. Класифікація засобів розміщення за комфортом в Україні.
8. Класифікація готельних номерів.
9. Сертифікація готелів в Україні. Національний стандарт «ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів».

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

1. Форми управління готелями в світі та в Україні.
2. Принципи та структура управління діяльністю готельного підприємства.
3. Документація в роботі готельних підприємств.
4. Правила користування готелями та надання готельних послуг як головний нормативний документ готелю

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

1. Поняття готельного сервісу.
2. Сутність готельної послуги, її складові. Основні та додаткові послуги готелю.
3. Чинники які впливають на асортимент послуг в готелі та на організацію обслуговування, їх розгорнута характеристика.

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

1. Лінійна та функціональна організація готельних служб, їх
2. Служби готельного підприємства та посадові особи – розгорнута характеристика.
3. Служба прийому й обслуговування готелю – функції, складові, форми організації.

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

1. Принципи організації праці готельного персоналу.
2. Нормування чисельності персоналу, розрахунки.
3. Планування роботи персоналу готелю.
4. Форми організації праці персоналу.
5. Посадові обов'язки та посадові інструкції.

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

1. Технологічний процес прийому й обслуговування гостей у житловій частині готелю.
2. Підготовка номерів до експлуатації та проживання.
3. Складові технологічного процесу прийому й обслуговування гостей у житловій частині готелю.

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

1. Характеристика матеріального майна готелю.
2. Матеріально-відповідальні особи.
3. Система обліку, зберігання та списання матеріального майна житлових поверхів.
4. Проведення інвентаризацій.

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

1. Поняття гігієни, санітарії, профілактики. Основні санітарно-гігієнічні вимоги до готелів, форми і методи санітарного контролю.
2. Санітарно-гігієнічні вимоги до території та будинку готелю, його обладнання.
3. Мікроклімат готелю.
4. Попередження розповсюдження інфекційних захворювань в готелі: дезінфекція, дезінсекція, дератизація.
5. Особиста гігієна персоналу готелю.
6. Прибиральні роботи в готелі.

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

1. Складові технології прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях і туристичних комплексах.
2. Аквізиція гостей, бронювання номерів і місць – поняття бронювання і резервування, види, терміни, форма, оплата, документація.
3. Прийом і розміщення гостей: технологія, схеми, облік та реєстрація, експлуатаційна документація.
4. Ключове господарство готелю.
5. Організація виїзду – ключові моменти.
6. Нічний аудит – завдання та форми проведення.

7. Розрахунки за проживання та послуги: форми (готівковий та безготівковий), платіжні та розрахункові документи, тарифи і збори, правило єдиної розрахункової години.

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

1. Система забезпечення збереженості готельного майна та майна гостя в готелі.
2. Робота з багажем гостя.
3. Протипожежна безпека в готелі.
4. Автоматизація системи забезпечення безпеки, новітні технології.

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

Рекомендована література: базова [1, 2, 5, 9]; допоміжна [2, 4, 14, 16, 20]

1. Класифікація додаткових послуг готелю.
2. Служби обслуговування в готелі.
3. Технологія надання додаткових послуг в готелі.
4. Цільові програми готельного обслуговування.
5. Шляхи підвищення доходів готелю від основних і додаткових 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

1. Поняття якості послуг та культури обслуговування.
2. Технічна культура готелю.
3. Організаційно-управлінська культура.
4. Культура праці в готелі.
5. Управлінні якістю готельних послуг.

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 ІІІ 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., Роглєв 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. Роглєв Х. Й. Основы готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2004. – 405 с.
23. Роглєв 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. [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:
The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com