

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА"
для студентів напряму підготовки
6.140103 "Туризм" денної форми навчання**

Харків. Вид. ХНЕУ, 2013

Затверджено на засіданні кафедри туризму.
Протокол № 2 від 02.10.2012 р.

Укладачі: Єрмаченко В. Є.
Лола Ю. Ю.

P58 Робоча програма навчальної дисципліни "Організація готельного господарства" для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" денної форми навчання / укл. В. Є. Єрмаченко, Ю. Ю. Лола. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 52 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами, вміщено плани лекцій і семінарських (практичних) занять, матеріал щодо закріплення знань, а саме: індивідуальне навчально-дослідне завдання, самостійну роботу, запропоновано методи активізації навчального процесу, методичні рекомендації та принципи оцінювання знань студентів.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Вступ

Розвиток туризму в Україні на даний момент набув особливої актуальності. Значну увагу приділяють підвищенню інтенсивності в'їзного та внутрішнього туризму, які спрямовані на використання природного, рекреаційного, культурно-історичного потенціалу країни. Це, в свою чергу, потребує збалансованого розвитку матеріально-технічної бази для відпочинку. Одне з найбільш важливих місць займає готельне господарство, що потребує організації ефективного управління та встановлення тісних зв'язків із клієнтами. У зв'язку з цим навчальна дисципліна охоплює організацію діяльності готелів, формування гостинної атмосфери, створення та просування туристичного продукту, організацію взаємозв'язків із туроператорами і турагентами або безпосередньо туристами.

Головна **мета** вивчення навчальної дисципліни полягає у засвоєнні студентами теоретичних та практичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйнятті ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Предметом навчальної дисципліни є форми, послідовність та закономірності розвитку господарської діяльності підприємств готельного типу.

Завданням вивчення навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу з таких питань:

- особливості організації готельного господарства в Україні та закордоном;

- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;

- організація приміщень в підприємствах готельного господарства;

- організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;

- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;

- організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;

- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;

- організація праці в готельному господарстві;

організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

Вивчення навчальної дисципліни базується на загальних знаннях основ підприємництва, основ менеджменту та маркетингу. Організація готельного господарства нерозривно зв'язана з іншими науками та взаємодіє з ними на різних ієрархічних рівнях управління суспільством та суспільним виробництвом. Вона об'єднує рекреаологію, науку і техніку, соціологію, економіку, політику та управління, психологію, фізіологію людини, що потребує від студентів широкої області загальноосвітніх та спеціальних економічних знань.

Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з економічною літературою та нормативно-правовими актами.

Знання з технології туризму необхідні спеціалісту для оцінки ситуації на ринку туристських послуг, створення та грамотного ведення власної справи у сфері туристичної діяльності, готельного та ресторанного бізнесу, планування та проектування рекреаційних комплексів, розрахунку вартості туристських продуктів.

Робоча програма навчальної дисципліни розрахована для студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційною програмою підготовки бакалаврів. Програма побудована за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу у вищих навчальних закладах та узгоджена зі зразковою структурою змісту навчального курсу, рекомендованою Європейською кредитно-трансфертною системою (ECTS).

Структуру робочої програми навчальної дисципліни наведено у табл. 1.

Таблиця 1

Структура програми навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Галузь знань, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
1	2	3
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 4; у тому числі: змістовних модулів – 2; самостійна робота; індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ)	Назва галузі знань: "Сфера обслуговування"	Нормативна. Рік підготовки: 3. Семестр: 5

1	2	3
Кількість годин: усього – 144; за змістовними модулями: модуль 1 – 87 год.; модуль 2 – 57 год.	Напрямок підготовки: 6.140103 "Туризм"	Лекції: кількість годин – 34. Семінарські: кількість годин – 34. Самостійна робота: кількість годин – 68. Консультації: кількість годин – 8
Кількість тижнів викладання дисципліни: 17. Кількість годин на тиждень – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: іспит

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до вимог кредитно-модульної системи процесу навчання.

1. Кваліфікаційні вимоги до студентів

Навчальна дисципліна є базовою для підготовки бакалаврів напряму підготовки "Туризм".

Необхідна навчальна база перед початком вивчення навчальної дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти повинні до початку вивчення дисципліни опанувати знання і навички в галузі основ туризму, історії туризму, діяльності самодіючих організацій та загальної теорії та практики економіки туризму.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких професійних компетентностей:

1) здатність аналізувати особливості обслуговування на підприємствах готельного типу:

знання:

сутність та види готельних послуг;

види та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності;

фактори, що впливають на функціонування готельних господарств;

вміння:

систематизувати інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю;

проводити порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу;

2) здатність пристосовуватися до сучасних тенденцій розвитку готельного господарства:

знання:

історичні передумови розвитку готельного господарства різних країн світу;

сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності;

вміння:

підбирати готелі та номери відповідно до вимог, бажань та можливостей туриста;

3) здатність створення гостинного середовища в готелях;

знання:

понятійний апарат індустрії гостинності;

елементи створення функціонального, екологічного, естетичного комфорту;

вміння:

оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів;

оцінювати результати гостинності;

складати анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю;

забезпечити зворотний зв'язок із туристами;

4) здатність використовувати нормативно-правову базу при рішенні суперечливих питань;

знання:

нормативно-правової бази регулювання готельної індустрії;

послідовність сертифікації готельних послуг;

вміння:

знаходити інформацію, що надає правові основи рішенням;

аналізувати законодавчу базу стосовно регулювання готельної індустрії;

5) здатність задовольняти потреби споживачів готельних послуг:

знання:

класифікації готельних господарств;

мінімальні вимоги до певної категорії готелю;
процедури проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг;
вміння:

порівнювати вимоги клієнта з рівнем послуг, що надаються готелями різних категорій;

порівнювати рівень послуг готелів відповідних категорій;

6) здатність налагоджувати зв'язки між підрозділами готелю:

знання:

організаційно-правові структури готельних господарств;

склад основних служб готелю;

функції, обов'язки та права структурних підрозділів;

вміння:

встановити інформаційні зв'язки між підрозділами;

будувати схеми бізнес-процесів готельного підприємства;

7) здатність здійснювати процес реєстрації гостей готелю:

знання:

технології діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів;

напрямів руху інформації через службу портьє;

вміння:

заповнити анкети прибулого в готель та картки гостя;

оформити виїзд гостя;

8) здатність бронювати місця в готелях:

знання:

види бронювання місць у готелях;

технології бронювання та резервування місць у готелях;

вміння:

здійснювати бронювання з використанням міжнародних та національних систем бронювання;

9) здатність організувати ефективний процес прибирання:

знання:

види прибиральних робіт у готельних приміщеннях;

основні функції та обов'язки покоївки;

вміння:

організувати роботу господарської служби;

розраховувати кількість номерів для прибирання для однієї покоївки;

10) здатність організувати роботу персоналу та розробляти ефективну мотиваційну систему:

знання:

технології підбору кадрів на підприємствах готельного типу;
режиму робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства;

особливості мотивації персоналу готелів;

основних складових культури поведінки працівників готелю;

вміння:

розробляти ефективні мотиваційні системи для різних категорій персоналу;

проводити атестацію персоналу готелю;

розробляти та проводити заходи з підвищення рівня культури персоналу;

11) здатність встановлювати обґрунтовані тарифи на проживання в готельних номерах:

знання:

сутність стратегій конкуренції готельних підприємств;

основні методи встановлення цін;

вміння:

аналізувати ефективність стратегій конкуренції готельних підприємств;

розраховувати витрати на готельні послуги та встановлювати ціни на них;

12) здатність допомагати у створенні інтер'єру підприємств готельного господарства;

знання:

особливості створення інтер'єрного простору приміщень;

планову організацію зон;

характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів;

вміння:

проекувати власні пропозиції з удосконалення інтер'єрних рішень.

Поведінкові компоненти:

✓ готовність до саморозвитку;

✓ готовність до активних дій;

✓ готовність до самостійної та командної діяльності;

✓ готовність до творчої діяльності та моделювання практичних ситуацій;

✓ готовність до критичного, позитивного сприйняття різноманітних думок.

Комунікація:

✓ прийняття участі в командній роботі;

✓ побудова ефективної взаємодії між членами групи та встановлення комунікаційних зв'язків з іншими групами;

✓ презентація своїх проектів та ведення діалогу з розглянутого проблемного питання;

✓ підтримка позитивного настрою в групі.

Автономність та відповідальність:

✓ здатність приймати рішення та самостійно планувати свій професійний розвиток;

✓ здатність самостійно виконувати завдання та нести за це відповідальність.

Мінімальний досвід:

особливості розміщення в готелях;

технології взаємодії персоналу з мешканцями готелю;

уніфіковані технології готельних послуг;

структура технології готельного обслуговування;

процес приймання і розміщення у готельному підприємстві.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні навчальної дисципліни студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план навчальної дисципліни складається з двох модулів, кожний з яких об'єднує у собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов'язує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, семінарські та практичні заняття, індивідуальна навчально-дослідна робота, самостійна робота студента. Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл. 2.

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	Лекції	Практичні (семінарські) заняття	Індивідуальна робота	Самостійна робота
1	2	3	4	5
Змістовний модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу				
Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг	2	2	1	3
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні	2	2	2	2
Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві	2	2	1	3
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2	2	1	3
Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	2	2	2	3
Тема 6. Організаційна структура готелю	2	2	1	3
Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування	2	2	2	3
Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях	2	2	2	3
Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях	4	2	3	2
Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів	2	2	2	3
Разом годин за модулем 1	22	20	17	28

1	2	3	4	5
Змістовний модуль 2. Організація функціонування готельних підприємств				
Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу	4	4	3	4
Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги	2	2	2	3
Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі	2	2	1	3
Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	2	4	3	6
Тема 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	2	2	2	4
Разом годин за модулем 2	12	14	11	20
Всього годин	34	34	28	48

3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами

Змістовний модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу

Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг

1.1. Загальна характеристика готельних послуг

Сутність поняття "послуги", "сфера послуг", "соціально-культурні послуги", "матеріальні послуги", "нематеріальні послуги", "процес обслуговування" та "готельна послуга". Види послуг, що надаються готельним господарством.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, рівень

обслуговування, обслуговуючий персонал, місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

1.2. Характеристика засобів розміщення та їх послуг

Поділ засобів розміщення відповідно до класифікації ЮНВТО. Форми засобів розміщення: тільки розміщення або розміщення та додаткові послуги. Види засобів розміщення: колективні, індивідуальні, приватні.

Типи засобів розміщення: готель, мотель, ботель, флотель, кемпінги, туристські бази, хатини, шале, бунгало. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, будинки відпочинку, сільські туристичні будинки, профілакторії.

Особливості функціонування готелів типу кондомініуму та таймшер. Аналіз готельного господарства України. Тенденція розвитку міжнародних мереж в Україні.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні

2.1. Розвиток готельного господарства в світі

Вплив розвитку туризму на розвиток готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення впливу релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Вплив обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Відкриття першого готелю ("Сіті-готель") у Нью-Йорку в 1794 р.

2.2. Історія готельного господарства в Україні

Виникнення постійних дворів на Русі (XII – XIII ст.). Значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" як основа для будівництва корчмів, зимівників козаків.

2.3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності

Основні тенденції розвитку індустрії гостинності. Поглиблення спеціалізації підприємств гостинності. Особливості розвитку категорій

готельних ланцюгів за поділом Міжнародної готельної асоціації (МГА): готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Найбільші готельні ланцюги в світі. Укрупнення готельних ланцюгів на основі розвитку системи франчайзингу.

Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві

3.1. Характерні риси гостинності

Сутність поняття "гостинність". Складові елементи моделі гостинності. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість обслуговування, тривалість перебування гостей. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні.

Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Класифікація номерів залежно від рівня комфорту та виду з вікна. Види розміщення в номерах.

3.2. Модель гостинності

Модель гостинності в системі "гість – послуга середовища гостинності". Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. Ресурси гостинності. Сутність індустрії гостинності. Складові концепції гостинності: технологічна, гуманітарна, комерційна. Очікувані результати гостинності.

Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

4.1. Нормативно-правова база готельної індустрії

Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

4.2. Основи стандартизації готельних послуг

Сутність уніфікації та стандартизації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

5.1. Основні підходи до класифікації готельних господарств

Причини класифікації готельних господарств. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

5.2. Класифікація підприємств готельною господарства України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система "зірок". Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від 5-зіркових до 1-зіркових. Схеми, що використовуються під час обов'язкової сертифікації послуг розміщення в Україні. Процедура проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Термін дії сертифіката відповідності. Органи, що мають право на проведення сертифікації готелів, порядок їх затвердження та умови роботи.

Тема 6. Організаційна структура готелю

6.1. Склад організаційної структури готелів

Характеристика основних видів організаційних структур. Типова організаційна структура готельних підприємств. Функції та структура служби управління номерним фондом. Основні задачі адміністративної служби готелю. Діяльність служби організації харчування. Функції та структура комерційної служби. Значення інженерної (технічної) служби. Напрямок діяльності допоміжних та додаткових служб готелю.

6.2. Особливості організації праці на підприємстві готельного типу

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці".

Характеристика основних соціально-професійних груп робітників готельного господарства: адміністративно-управлінський апарат, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Форми організації праці на підприємствах та їх характеристика.

Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування

7.1. Діяльність служби прийому та розміщення туристів

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – "прибуття – проживання – виїзд". Відмінність у діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів. Порядок реєстрації туристів при поселенні в готелі. Характерні риси реєстрації клієнтів у різних країнах. Умовні позначки, що використовуються в роботі.

Заповнення анкети прибулого в готель та картки гостя. Ведення адміністратором картки руху ліжка-діб. Формування списку прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Дії при невикористаному авансі за помешкання. Порядок оформлення додаткового ліжка, продовження перебування в номері, переселення в інший номер. Підтвердження заявки на проживання. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі.

7.2. Обслуговування в процесі прибуття та реєстрації

Напрями руху інформації через службу портьє. Графіки роботи портьє. Функції ранкового портьє. Робота портьє денної зміни. Основні функції портьє нічної зміни.

Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних й іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Автоматизація робочого місця портьє.

Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях

8.1. Організація бронювання місць у готелях

Значення відділу бронювання та резервування у готелях. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Відмінність

понять "резервування" та "бронювання". Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтверджене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей. Встановлення списку пріоритетів у піковий сезон.

8.2. Міжнародні системи бронювання

Поява комп'ютерних систем бронювання. Система бронювання Amadeus. Основні модулі Amadeus: Amadeus Air, Amadeus Fare Quote, Amadeus Hotels, Amadeus Cars. Три варіанти підключення туристичних фірм до Amadeus. Інформаційний сервер Amadeus. Worldspan як система, що розвивається найбільш динамічно. Galileo – одна з передових систем бронювання в технічному відношенні. Особливості системи бронювання Sabre. Розділи бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет.

Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях

9.1. Організація надання додаткових послуг туристам

Порядок прийняття замовлень від мешканців готелю. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.

Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги та лікаря, користування медичною аптечкою першої допомоги, доставка особистої кореспонденції, збереження ручного багажу, цінностей та грошей, що здаються за описом.

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

Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація інформаційного обслуговування.

9.2. Організація транспортного обслуговування

Організація транспортного обслуговування. Порядок замовлення транспорту. Вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті. Укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо

обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат.

9.3. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків та псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

Історія виникнення служби консьєржів. Основні послуги, що надає консьєрж. Кваліфікаційні вимоги до роботи консьєржів.

Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів

10.1. Технології прибиральних робіт

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне та проміжне прибирання, прибирання номерів після виїзду гостей, генеральне прибирання. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Проведення генерального прибирання.

Забезпечення білизнаю готельного господарства, вимоги до білизни. Нормативи зміни білизни.

10.2. Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт

Нормативні документи: "Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт". Помітки, що використовують на поверхах при проведенні прибирання. Розрахунок обсягу робіт для покоїв. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства.

Змістовний модуль 2. Організація функціонування готельних підприємств

Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу

11.1. Формування трудового потенціалу готелів

Заклади, що готують спеціалістів готельної справи. П'ять груп ключових компетенції, якими мають володіти молоді спеціалісти. Формування трудового потенціалу готельних господарств. Технологія прийому на роботу. Джерела найму персоналу на роботу. Альтернатива найму нових працівників. Типовий процес ухвалення рішення з відбору робітників готелів. Критерії відбору робітників готельних господарств. Складові частини посадової інструкції. Призначення кваліфікаційної карти та профілю особистості. Укладення трудового договору або контракту.

11.2. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки, обслуговуючого персоналу, спеціалістів, технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельною господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці.

11.3. Мотивація персоналу готелів

Сутність та види мотивації. Мотиваційна програма для господарської служби. Заохочення для служби бронювання. Система моти-

вації для служба приймання й розміщення. Види нематеріальних засобів стимулювання праці. Приклади використання нематеріального стимулювання в діяльності вітчизняних готельних підприємств. Основні функції служби розвитку персоналу. Проблеми плинності кадрів у готельному бізнесі. Методи боротьби з цим явищем.

11.4. Проведення атестації персоналу готелів

Сутність та мета атестації персоналу. Підготовчий етап атестації. Формування складу атестаційної комісії. Заключний етап атестації. Правила поведінки персоналу готелів.

11.5. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування: безпека туристів на території готелю, постійність якості обслуговування, поведінка персоналу, повнота обслуговування, умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики, культури мови.

Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги

12.1. Стратегії конкуренції готельних підприємств

Фактори, що впливають на вибір стратегії конкуренції готельного підприємства. Стратегія зниження ціни турпродукту. Стратегія диференціації турпродукту. Стратегія сегментування ринку готельних послуг на основі певних критеріїв: географічних, соціально-демографічних, психологічних. Сутність та значення ринкової ніші. Стратегія нововведень. Стратегія швидкого реагування на потреби ринку готельних послуг. Конкурентні переваги, що надають різні конкурентні стратегії.

12.2. Встановлення тарифів на готельні послуги

Принципи встановлення цін, тарифів та системи знижок на готельні послуги відповідно до законодавства України. Основні методи встанов-

лення цін: на основі витрат, на основі ставлення клієнта, метод слідування за лідером. Визначення середньої вартості однієї доби розміщення на основі формули Хаббарта. Структура тарифу на розміщення однієї особи. Класифікація витрат готельних підприємств за економічними елементами. Визначення повної собівартості послуги розміщення. Перелік витрат, що відносяться на собівартість послуг розміщення.

Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі

13.1. Служби безпеки готельних комплексів

Фактори, що визначають структуру, чисельність і склад служби безпеки готельного комплексу. Організація охорони готельного комплексу. Основні завдання служби безпеки готельного комплексу. Документи, якими керується служба безпеки готельного комплексу. Загальні функції служби безпеки готельного комплексу. Права співробітників служби безпеки. Сучасні системи безпеки: електронні ключі, системи спостереження, сейфи.

13.2. Типи системи безпеки готельного комплексу

Характеристика систем відеоспостереження. Види охоронних сигналізацій. Периметральна система сигналізації. Система пожежної сигналізації. Система вентиляції і димовидалення. Системи контролю доступу в приміщення. Аудіоконтроль приміщень і телефонних ліній.

Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

14.1. Склад приміщень готельного господарства

Фактори, що впливають на склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежно від його типу й місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова, адміністративна, вестибюльна, громадського призначення, господарського і складського призначення, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

14.2. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як приміщення для тимчасового помешкання. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання та склад приміщень. Коридори як важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення та обладнання. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами.

14.3. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування.

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

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали: танцювальні зали і клуби, бібліотеки, більярдні, кегельбани, зали ігрових автоматів, демонстраційні зали, туристичні клуби та інші приміщення. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Тема. 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

15.1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства

Архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр готельних підприємств. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

15.2. *Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства*

Інтер'єр як художня композиція. Створення інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів. Основні відомості, які необхідно врахувати при розробці концепції дизайну ресторану, кафе або бару. Елементи декору в інтер'єрі. Вибір освітлення приміщень готелю. Вимоги до обладнання та меблів.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

4. Плани лекцій

Змістовний модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу

Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг

1.1. Загальна характеристика готельних послуг.

1.2. Характеристика засобів розміщення та їх послуг.

Література: [1 – 3; 8; 9; 11; 12; 18 – 20].

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні

2.1. Розвиток готельного господарства в світі.

2.2. Історія готельного господарства в Україні.

2.3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.

Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 36].

Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві

3.1. Характерні риси гостинності.

3.2. Модель гостинності.

Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 29].

Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

4.1. Нормативно-правова база готельної індустрії.

4.2. Основи стандартизації готельних послуг.

Література: [1; 2; 4 – 6; 11 – 13; 17; 22; 23; 30].

Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

5.1. Основні підходи до класифікації готельних господарств.

5.2. Класифікація підприємств готельною господарства України.

Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 18; 23].

Тема 6. Організаційна структура готелю

6.1. Склад організаційної структури готелів.

6.2. Особливості організації праці на підприємстві готельного типу.

Література: [2; 3; 7; 9; 10; 13; 34].

Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування

7.1. Діяльність служби прийому та розміщення туристів.

7.2. Обслуговування в процесі прибуття та реєстрації.

Література: [2; 3; 7 – 10; 13; 34].

Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях

8.1. Організація бронювання місць у готелях.

8.2. Міжнародні системи бронювання.

Література: [2; 3; 10; 33].

Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях

9.1. Організація надання додаткових послуг туристам.

9.2. Організація транспортного обслуговування.

9.3. Організація обслуговування на житлових поверхах.

Література: [2; 3; 7 – 10; 13; 34].

Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів

10.1. Технології прибиральних робіт.

10.2. Вимоги до персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Література: [3; 9; 10; 13; 34].

Змістовний модуль 2. Організація функціонування готельних підприємств

Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу

11.1. Формування трудового потенціалу готелів.

11.2. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.

11.3. Мотивація персоналу готелів.

11.3. Проведення атестації персоналу готелів.

11.4. Культура обслуговування в готельному господарстві.

Література: [1; 3; 7; 10; 13; 34].

Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги

12.1. Стратегії конкуренції готельних підприємств.

12.2. Встановлення тарифів на готельні послуги.

Література: [1; 3; 7; 10; 13; 32; 36].

Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі

13.1. Служби безпеки готельних комплексів.

13.2. Типи системи безпеки готельного комплексу.

Література: [3; 13; 34].

Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

14.1. Склад приміщень готельного господарства.

14.2. Організація приміщень житлової групи.

14.3. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

Література: [2; 3; 16].

Тема. 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

15.1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства.

15.2. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.

Література: [2; 3; 16].

5. Плани семінарських (практичних) занять

Семінарське заняття – це форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентом теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час виконання індивідуальної науково-дослідної роботи.

У процесі проведення семінарського заняття організується дискусія навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези доповідей, а також проблемні питання, відповідь на які має бути знайдена у ході обговорення. Слід зазначити, що у межах навчальної дисципліни з метою досягнення ефекту системності знань семінарські заняття рекомендується проводити не за окремо взятими темами, а в цілому за змістовим модулем. Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмій та навичок виконання певних видів економічної роботи, а саме обґрунтування висновків щодо напрямів розвитку туризму.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (при попередньому поясненні викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації чи ділові ігри.

Практичне заняття – це форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань.

Лабораторні роботи – це форма навчального заняття, яка призначена для закріплення теоретичного й практичного матеріалу, набуття навичок роботи з пакетами прикладних програм, що забезпечують ефективну роботу тур агентів та туроператорів стосовно підбору турів, розрахунку їх вартості, формування бази клієнтів та контрагентів. Для виконання лабораторних робіт з навчальної дисципліни використовується програмний комплекс "Оверія-Туризм".

Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки залежно від результатів виконаної роботи. План проведення семінарських (практичних) занять наведено у табл. 3.

План проведення семінарських (практичних) занять

Назва теми	Перелік семінарської (практичної) роботи	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовний модуль 1. Організація системи обслуговування на підприємствах готельного типу			
Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг	1. Побудова схеми класифікації готелів за різними ознаками (з наведенням прикладів). 2. Особливості обслуговування на підприємствах різних типів. 3. Аналіз готелів, що функціонують у Харкові та інших містах України	2	[1 – 3; 8; 9; 11; 12; 18 – 20]
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні	1. Аналіз статистичних даних за готельними підприємствами України. 2. Дослідження найбільших готельних мереж світу. 3. Практична робота "Історія успіху міжнародної готельної мережі, перспективи розвитку та засоби зростання"	2	[1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 36]
Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві	1. Описання особливостей національної гостинності в різних країнах світу. 2. Практичне завдання: "Описання найкращих готелів Туреччини, Єгипту, ОАЕ, країн Європи різної категорії"	2	[1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 29]
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	1. Ситуаційні задачі з правового регулювання конфліктних ситуацій в готелях. 2. Порівняння особливостей правового регулювання готельної індустрії в різних країнах	2	[1; 2; 4 – 6; 11 – 13; 17; 22; 23; 30]
Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	1. Практичне завдання: "Порівняння стратегій розвитку найбільших за міжнародним рейтингом мереж готелів". 2. Практичне завдання: "Визначення категорії готельного підприємства на основі вимог до готелів різних категорій"	2	[1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 18; 23]
Тема 6. Організаційна структура готелю	1. Аналіз різних типів організаційних структур готельних підприємств. 2. Практичне завдання: "Побудувати систему технологічних процесів за допомогою програми BPwin"	2	[2; 3; 7; 9; 10; 13; 34]

1	2	3	4
Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування	1. Послідовність процедури реєстрації клієнтів. 2. Вимоги до діяльності служби прийому та розміщення. 3. Розрахунок рівня наповненості готелю	2	[2; 3; 7 – 10; 13; 34]
Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях	1. Порівняння міжнародних систем бронювання за обґрунтованими критеріями. 2. Визначення блок-схеми послідовності процесу бронювання місць в готелі. 3. Порівняння автоматизованих систем управління готелями	2	[2; 3; 10; 33]
Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях	1. Аналіз співвідношення основних та додаткових послуг готелю. 2. Технологія організації пошуку і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі	2	[2; 3; 7 – 10; 13; 34]
Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів	1. Послідовність прибирання в різних видах номерів. 2. Використання передових технологій. 3. Розрахунок норм часу прибирання та кількості номерів на одну покоївку	2	[3; 9; 10; 13; 34]
Змістовний модуль 2. Організація функціонування готельних підприємств			
Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу	1. Розрахункові задачі з аналізу руху кадрів. 2. Ситуаційні завдання стосовно юридичних аспектів прийому, просування та звільнення робітників готельних підприємств. 3. Визначення професій готельного господарства, за якими доцільно встановлювати погодинну або відрядну форми оплати праці	4	[1; 3; 7; 10; 13; 34]
Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги	1. Аналіз ринкових цін на готельні послуги різних готельних підприємств. 2. Розрахункові задачі	2	[1; 3; 7; 10; 13; 32; 36]

1	2	3	4
Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі	1. Дослідження тенденцій сучасних систем безпеки. 2. Ділова гра – дебати на тему: "Потрібно посилити засоби безпеки? А як же зберегти атмосферу гостинності?"	2	[3; 13; 34]
Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	1. Планування території та приміщень рекреаційних комплексів. 2. Планування території та приміщення баз відпочинку. 3. Планування території та приміщення турбаз та мотелів	4	[2; 3; 16]
Тема. 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	1. Аналіз тенденцій сучасного дизайну закладів розміщення. 2. Характеристика та вимоги до меблів, що придбаються. 3. Дослідження різних стилів, що використовуються в інтер'єрах закладів розміщення	2	[2; 3; 16]

6. Індивідуальне навчально-дослідне завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з навчальної дисципліни та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

ІНДЗ з навчальної дисципліни видається студенту викладачем на початку вивчення дисципліни. ІНДЗ виконується студентом самостійно. Студент має надати ІНДЗ для перевірки наприкінці семінару, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю. Оцінка з виконання ІНДЗ враховується при встановленні загальної оцінки з навчальної дисципліни.

ІНДЗ складається з двох частин – теоретичної та практичної.

Тематика теоретичної частини ІНДЗ має носити проблемний характер. Студент має право самостійно обрати тему та зміст роботи з обов'язковим її узгодженням з викладачем. У протилежному випадку тема має бути запропонована викладачем (варіанти тем запропоновані).

У процесі виконання ІНДЗ студент має опрацювати не менш десяти літературних джерел з посиланням на використання певної інформації з них у тексті роботи. При цьому робота має носити творчий характер і бути спрямованою на вирішення певної проблеми чи на висловлення особистого погляду автора роботи на питання, яке розглядається в роботі.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання складається з таких складових частин: титульної сторінки, змісту, вступу, основної частини, висновків, списку літератури, додатків до індивідуального завдання (при необхідності).

Вступ має розкривати актуальність обраної теми, її проблематику, перелік науковців, що займалися дослідженням цих питань, мету, об'єкт, предмет і завдання дослідницької роботи.

Основна частина роботи (може складатися з декількох підрозділів) має включати теоретичний підрозділ з характеристикою сучасного стану проблеми, описом нормативно-правової бази, поглядом різних авторів на цю проблему, аналізом позитивних та негативних наслідків впливу проблеми на розвиток туристичної індустрії.

Практичний підрозділ складається з аналізу статичної інформації, ситуаційних завдань, вирішення яких має супроводжуватися обґрунтованими висновками.

Висновки мають бути обґрунтованими щодо досягнення мети роботи, а також повинні бути надані рекомендації щодо покращення стану туристичної індустрії.

Обсяг ІНДЗ повинен становити у друкованому варіанті 10 – 15 сторінок. Орієнтована кількість сторінок у розділах: вступ – 1 с.; основна частина – 8 – 12 с.; висновок 1 – 2 с.

Список літератури необхідно скласти у певному порядку: спочатку наводяться за алфавітом законодавчі та нормативні акти, статистичні довідники, загальна та спеціальна літератури, а потім надається перелік мережі ресурсів Інтернет.

6.1. Тематика ІНДЗ

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства в Харкові.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.

7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою "зірок".
14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
19. Організація роботи працівників готелю.
20. Організація роботи служби прийому та розміщення.
21. Система мотивації працівників готелів.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.

7. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу навчальної дисципліни окрім лекцій, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. Вивчення додаткової літератури, робота з ресурсами мережі Інтернет.
2. Робота з законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
3. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
4. Підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

Питання для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання	Кількість годин
1	2	3
Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів. 2. Особливості обслуговування транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів. 3. Особливості організації обслуговування в санаторіях, пансіонатах, профілакторіях, базах та таборах відпочинку. 4. Організація обслуговування у сільських туристичних будинках. 5. Тенденції розвитку готельного господарства в світі та в Україні. 6. Аналіз поширення певних типів засобів розміщення в макрорегіонах світу. 7. Поширення в світі та в Україні готелів типу кондомініуму та таймшер. <p>Література: [1 – 3; 8; 9; 11; 12; 18 – 20]</p>	4
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. 2. Розширення подорожей водним, залізничним, автомобільним транспортом та виникнення нових типів готелів. 3. Історія розвитку готельного господарства в Україні. 4. Створення великих готельних об'єктів в Азії та Карибському басейні. 5. Функціонування специфічних об'єднань на світовому туристичному ринку. <p>Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 36]</p>	4
Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві	<ol style="list-style-type: none"> 1. Категорії готелів залежно від рівня комфорту. 2. Порівняння технологій гостинності різних народів. 3. Методи створення атмосфери гостинності. 4. Психологічно-соціальний аспект концепції гостинності. 5. Процес формування комфорту в готельних підприємствах. 6. Дослідження об'єднань, що існують на туристичному ринку України. <p>Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 17; 18; 29]</p>	4
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закони та підзаконні акти, що регулюють діяльність готельних підприємств. 2. Класифікація готелів згідно з Державним Стандартом України. 	4

1	2	3
	3. Процедура встановлення якості готельних послуг. 4. Правовий аспект сертифікації готельних послуг. Література: [1; 2; 4 – 6; 11 – 13; 17; 22; 23; 30]	
Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	1. Вимоги до персоналу, що визначають категорію готелю. 2. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах. 3. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. 4. Проведення міжнародної сертифікації менеджменту якості ISO. Література: [1 – 3; 8; 9; 11 – 13; 18; 23]	4
Тема 6. Організаційна структура готелю	1. Види організаційних структур та їх поширення на підприємствах готельного типу. 2. Організаційні структури, що використовуються готельними підприємствами. 3. Взаємозв'язок між підрозділами готельного підприємства. 4. Формування посадових інструкцій. 5. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Література: [2; 3; 7; 9; 10; 13; 34]	4
Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування	1. Сучасні технології, що використовують готелі при реєстрації клієнтів. 2. Процес реєстрації VIP-персон. 3. Формування касового звіту за добу функціонування готелю. 4. Порядок оформлення туристичних груп. 5. Формування кошторису надання основних і додаткових послуг. 6. Порядок вибору місця та номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць. 7. Формування списку гостей готелю на певну дату. 8. Порядок розрахунку в іноземній і національній валюті. Література: [2; 3; 7 – 10; 13; 34]	4
Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях	1. Планування використання номерного фонду. 2. Процедура резервування та бронювання номерів. 3. Засоби резервування, що використовують вітчизняні турфірми. 4. Тенденції розвитку міжнародних систем бронювання. 5. Порівняння засобів бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет. Література: [2; 3; 10; 33]	4

1	2	3
Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях	1. Організація комплексного обслуговування туристів. 2. Система обліку (отримання, рух і списання) матеріальних цінностей. 3. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів. 4. Організація автотранспортного господарства при готелях. 5. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. 6. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Література: [2; 3; 7 – 10; 13; 34]	4
Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів	1. Ведення білизняного господарства, використання засобів для миття й чищення. 2. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. 3. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни. 4. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Література: [3; 9; 10; 13; 34]	4
Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу	1. Оцінка ринку праці в Україні. 2. Законодавче регулювання прийому, переміщення та звільнення з робочого місця. 3. Формування кадрового потенціалу закладів розміщення в Україні. 4. Визначення основної та додаткової потреби в кадрах. 5. Особливості підготовки кадрів у розвинутих готельних мережах. 6. Оцінка трудового потенціалу готельних підприємств. 7. Визначення потреб робітників готельних підприємств. 8. Створення корпоративної культури у готелях. Література: [1; 3; 7; 10; 13; 34]	6
Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги	1. Процес розробки стратегії готельних підприємств. 2. Конкурентні стратегії готельних підприємств. 3. Стратегії просування готельних послуг. 4. Фактори, що впливають на вартість готельних послуг. 5. Методика встановлення тарифів розміщення. Література: [1; 3; 7; 10; 13; 32; 36]	4
Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі	1. Види небезпеки, що можуть виникнути в готелях. 2. Приклади небезпечних ситуацій в готелях. 3. Методи боротьби з небезпечними ситуаціями в готелях в різних країнах світу.	4

1	2	3
	4. Законодавче регулювання забезпечення безпеки. 5. Характеристика сучасних технологій систем безпеки. 6. Система пожежної безпеки у готельних комплексах. Література: [3; 13; 34]	
Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	1. Основні правила вибору місця розміщення. 2. Вимоги до приміщень залежно від виду систем відпочинку. 3. Структура приміщень сучасних систем охорони здоров'я залежно від їх специфіки. 4. Передові технології, що використовуються у сучасних системах охорони здоров'я. 5. Позитивні та негативні фактори, що впливають на розташування комплексів розміщення. 6. Використання сучасних матеріалів при конструкції житлових номерів. 7. Проектування сучасних комплексів розміщення за допомогою комп'ютерної графіки. 8. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі. Література: [2; 3; 16]	8
Тема. 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	1. Вибір складових елементів інтер'єру сучасних закладів розміщення. 2. Сучасні матеріали, що використовуються при обладнанні готельних підприємств. 3. Тематичні інтер'єри готелів. 4. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. 5. "Закони контрастів" та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. 6. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. 7. Планування інтер'єру на основі комп'ютерної графіки. Література: [2; 3; 16]	6
Разом		68

8. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі (індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини навчальної дисципліни проводиться у вигляді:

1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу);

2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини навчальної дисципліни проводиться у вигляді:

1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань стосовно яких виникли запитання);

2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, рольових ігор, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

1) індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;

2) підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі;

3) підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

9. Методики активізації процесу навчання

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, метод вільних асоціацій, метод обговорення тематичних зображень, метод "переваги та недоліки", метод "Робота в мережі", ділові ігри, екскурсійні заняття.

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведено у табл. 5.

**Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами
навчальної дисципліни**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг	<i>Обговорення тематичних зображень: "Особливості послуг у готелях різного типу". Презентації студентів: "Готелі Харкова або інших міст України"</i>
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства в світі та Україні	<i>Презентація-виступ перед аудиторією на тему "Дослідження найбільших готельних мереж світу"</i>
Тема 3. Концепція гостинності в готельному господарстві	<i>Семінар-дискусія та проблемна лекція з питання "Передові технології гостинності та напрям їх розвитку". Семінар дискусія та проблемна лекція з питання "Роль різних факторів у створенні іміджу готелю та атмосфери гостинності"</i>
Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	<i>Міні-лекція "Вплив міжнародного правового поля на діяльність готельних господарств в Україні". Семінар-дискусія з питання: "Напрями покращення регулювання діяльності готельних господарств". Кейс-метод: "Ситуації надання туристу невідповідних послуг"</i>
Тема 5. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	<i>Семінар-дискусія та проблемна лекція з питання "Роль стандартизації та сертифікації готельних послуг у розбудові туристичної інфраструктури України". Метод вільних асоціацій "Процес сертифікації готелів в Україні". Метод мозкового штурму з питання "Створення незвичайного готельного підприємства в Харкові"</i>
Тема 6. Організаційна структура готелю	<i>Проблемна лекція з питання "Порівняння ефективності різних організаційних структур готельних підприємств". Екскурсійне заняття: "Організація обслуговування клієнтів у готелі Харкова"</i>

1	2
Тема 7. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування	<i>Міні-лекція</i> з питання "Сучасні технології прийому та розміщення клієнтів у готельних підприємствах різних типів", <i>перегляд на сайті дистанційного навчання ХНЕУ</i> результатів роботи з побудови технологічних процесів прийому та розміщення туристів за допомогою програми BPWin
Тема 8. Сучасні системи бронювання місць у готелях	<i>Семинар дискусія та проблемна лекція</i> з питання "Ефективність та тенденції розвитку Інтернет-бронювання номерів". Метод "переваги та недоліки" для аналізу бронювання номерів різними шляхами
Тема 9. Організація обслуговування туристів у готелях	<i>Семинар дискусія та проблемна лекція</i> з питання "Оптимальне співвідношення основних та додаткових послуг готелю"
Тема 10. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів	<i>Обговорення на місці питання</i> "Як налагодити ефективну роботу покоївки?"
Тема 11. Управління персоналом готельного комплексу	<i>Проблемна лекція</i> з питання "Проблеми та сучасні тенденції створення ефективної системи мотивації робітників готельних підприємств". <i>Міні-лекція та семинар-дискусія</i> з питання "Порівняння інтегрованих систем управління готельними підприємствами". <i>Порівняння</i> результатів праці різних категорій робітників та доцільність використання певних систем оплати праці
Тема 12. Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги	<i>Проблемна лекція</i> з питання "Розвиток стратегічного планування на підприємствах готельного типу". <i>Робота в мережі</i> з питання "Підходи до встановлення тарифів на готельні послуги"
Тема 13. Забезпечення безпеки у готельному комплексі	<i>Ділова гра – дебати</i> на тему: "Потрібно посилити засоби безпеки? А як же зберегти атмосферу гостинності?"
Тема 14. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	<i>Міні-лекція</i> з питання "Сучасні тенденції проектування готельних комплексів". <i>Ділова гра</i> "Розробка проекту готельного підприємства". <i>Презентація</i> результатів роботи в малих групах
Тема. 15. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	<i>Міні-лекція</i> з питання "Основні складові інтер'єру готелів та ресторанів". <i>Ділова гра</i> "Розробка інтер'єру для спроектованого готельного підприємства". <i>Презентація</i> результатів роботи

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. У процесі викладання лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає питання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

Наприклад, під час викладання теми пропонується більш детально зупинитися на розгляді проблемного питання "Порівняння ефективності різних організаційних структур готельних підприємств".

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. У процесі викладання лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати під час розв'язання проблеми.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу щодо відтворення інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій)

студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 осіб і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Наприклад, при розгляді теми "Нормативно-правове регулювання готельної індустрії" пропонується не тільки визначити логістичні принципи та підходи в системі авіаперевезень, а ще й обмінятися думками із приводу того, які можна виділити *напрями покращення регулювання діяльності готельних господарств*.

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій. Передбачено в темі "Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства".

Метод "Обговорення тематичних зображень" дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу. Так, при розгляді теми "Визначення, зміст та види готельних послуг" пропонується ряд зображень, що відображають особливості послуг у готелях різного типу. Завдання – виділити відмінності послуг у готелях різного типу.

Метод вільних асоціацій – форма активізації навчання, що передбачає при розгляді питання виділення проблем, розробку комплексу заходів для їх вирішення. Наприклад, при розгляді теми "Визначення, зміст та види готельних послуг" таким чином пропонується розглянути питання: "Особливості послуг в готелях різного типу".

Метод мозкового штурму спрямований на формування здатності студентів до генерування нових нестандартних ідей. Так, при розгляді теми "Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства" пропонується зібрати та обговорити ідеї стосовно створення незвичайного готельного підприємства в Харківському регіоні.

Метод "переваги та недоліки" сприяє розвитку здібностей до аналізування та критичного мислення. При вивченні теми "Сучасні системи

бронювання місць у готелях" після прослуховування відповідного матеріалу студенти мають виділити основні переваги та недоліки бронювання номерів шляхом придбання ваучера в туристичній фірмі, телефонного зв'язку або Інтернет-бронювання.

Метод порівняння формує здібності до співставлення інформації та використаний для аналізу спеціальних програмних продуктів з управління діяльністю туроператорів та турагентів при вивченні теми "Логістичні інформаційні потоки в міжнародному туризмі".

Метод "Обговорення на місці" передбачає висловлювання своїх думок з сформульованого проблемного питання без підготовки. Наприклад, при розгляді теми "Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелях" обговорюється питання: *"Як налагодити ефективну роботу покоївки"*.

Метод "Робота в мережі" спрямована на формування вміння працювати в команді та виділяти основні положення дискусії. Передбачається, що всі студенти діляться на групи та обирається один координатор, який підходить до кожної групи, проводить моніторинг їх роботи та виділяє найбільш вагомі положення дискусій. Цей метод застосовано при вивченні теми "Стратегії конкуренції та формування ринкових цін на готельні послуги" для обговорення питання: "Підходи до встановлення тарифів на готельні послуги".

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись у таких формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних (семінарських) занять.
2. Оцінювання виконання ІНДЗ.
3. Проведення проміжного контролю.

4. Проведення модульного контролю.

5. Проведення підсумкового письмового іспиту.

Загальна модульна оцінка складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних (семінарських) занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання модульної контрольної роботи.

Загальна модульна оцінка з навчальної дисципліни розраховується як середньоарифметична з теоретичної та практичної модульної оцінки.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

1) активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу навчальної дисципліни, відвідування занять;

2) виконання індивідуального навчально-дослідного завдання;

3) виконання проміжного теоретичного та практичного контролів.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних (семінарських) заняттях

Оцінювання проводиться за 12-бальною шкалою за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння матеріалу навчальної дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуаційних задач, виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка "відмінно" ставиться за умови відповідності виконаного завдання студентом або його усної відповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку на відповідну кількість балів.

При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також їх якості та самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу

(згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Проміжний модульний контроль

Проміжний модульний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного модуля та вміння застосувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді письмової роботи.

Критерії оцінювання індивідуального навчально-дослідного завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання оцінюється за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми (проблемної ситуації чи практичного завдання);
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення поточно-модульного контролю

Модульний контроль здійснюється та оцінюється за двома складовими: лекційний (теоретичний) модуль та практичний модуль. Модульний контроль проводиться у письмовій формі після того, як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконані практичні (семінарські) завдання в межах кожного з трьох модулів.

Таким чином, після вивчення тем 1 – 10 (модуль 1) студенти денної форми навчання виконують **Завдання до змістовного модуля 1**. Відповідно, після вивчення тем 11 – 15 (модуль 2) – **Завдання до змістовного модуля 2**.

Завдання модульного контролю містить 2 завдання з лекційного модуля та евристичне завдання з практичного модуля.

Зразок завдання до змістовного модуля 1

1. Теоретичне завдання.

Склад обслуговуючого персоналу закладів розміщення.

2. Ситуаційне завдання.

Організатори конференції, що проводиться на базі готельного комплексу, бажають забезпечити учасників послугами харчування. Яку

форму обслуговування може рекомендувати підприємство, що буде займатися організацією та обслуговуванням цього заходу?

3. Розрахункова задача.

Використовуючи дані таблиці, проаналізуйте динаміку середньої кількості номерів та динаміку середнього розміру житлової площі номерів підприємств готельного типу, якщо кількість підприємств готельного типу у 1995 році склала 1396 номерів.

Характеристика підприємств готельного типу в Україні

Рік	Коефіцієнт зростання кількості підприємств готельного типу відносно до 1995 року	Кількість номерів, тис. номерів	Житлова площа всіх номерів, тис. м ²
1995		62,360	1032300
2006	0,94	51,012	949100
2007	0,87	50,412	997800
2008	0,85	50,414	1012200
2009	0,88	51,686	1072400
2011	0,91	53,645	1120200

Зробіть обґрунтовані висновки.

1. Евристичне завдання.

Ви збираєтесь відкрити власну справу у сфері готельного бізнесу, на яку можете взяти кредит у розмірі до 100 000 доларів під 17 % річних, але у вас є певні сумніви відносно прибутковості вашого майбутнього бізнесу.

Завдання: Яку концепцію функціонування вашого закладу харчування ви оберете? Де він буде розташований? Чим буде відрізнятися від конкурентів? Чи плануєте ви залучати додаткові кошти? Якщо так, то яким чином?

Викладач _____

Модульне завдання оцінюється за 12-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140103 "Туризм". Кожне завдання модульного контролю оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума балів:

- теоретичне завдання – 1 бал;
- ситуаційне завдання – 2 бали;
- розрахункове завдання – 4 бали;
- евристичне завдання – 5 балів.

Загальна оцінка за модульним завданням складається як сума балів за кожним завданням.

Проведення підсумкового письмового іспиту

Умовою допуску до іспиту є позитивна оцінка з поточного контролю знань.

Іспит здійснюється у письмовій формі за екзаменаційними білетами. Екзаменаційний білет складається з стереотипного, розрахункового, діагностичного та двох евристичних завдань.

Екзаменаційне завдання оцінюється за 12-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Зразок екзаменаційного завдання

Харківський національний економічний університет

Освітньо-кваліфікаційний рівень	бакалавр
Напрямок підготовки	6.140103 Туризм
Спеціальність	Семестр 5
Навчальна дисципліна	Організація готельного господарства

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Стереотипне завдання.

Які документи заповнюються при реєстрації гостя в готелі?

2. Діагностичне завдання.

У процесі прибирання покоївка особисті речі туриста поклала на свої місця: штани повісила до шафи, піжаму поклала під подушку, а записну книжку – на стіл. Чи правильно вчинила покоївка?

3. Розрахункова задача.

Міні-готель, що розташований в центрі міста має 10 номерів, серед них 3 – Standard, 2 – Superior, 3 – Suite, 2 – Family Room. Розрахуйте місячну завантаженість міні-готелю (30 днів), якщо номери категорії Standard були зайняті 78 номер-ночей, Superior – 35 номер-ночей, Suite – 64 номер-ночей, а Family Room – 27 номер-ночей.

Проаналізуйте завантаженість готелю та зробіть обґрунтовані висновки.

4. Евристичне завдання.

Необхідно відповісти на таке питання: якій концепції готелю ви віддасте перевагу? Обґрунтуйте свою відповідь.

Варіант 1. Готель працює цілорічно і знаходиться в межі міста, орієнтований на обслуговування всіх верств населення. У останні п'ять років готель є лідером на ринку і не припускає змін в організації обслуговування і оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші. Сервіс готелю якісний, користується довірою і попитом клієнтів.

Варіант 2. Готель працює два сезони і знаходиться в горах у живописній місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку, орієнтований на обслуговування і забезпечення всім необхідним клієнтів з матеріальним достатком вище середнього. Додаткова стратегія готелю на майбутні п'ять років – наближення послуг до споживача середнього достатку. Готель припускає понизити ціни на основний перелік послуг і оптимістично прогнозує свою роботу в займаній ніші.

5. Евристичне завдання.

Готельний комплекс "Інтурист" працює на ринку десять років, в його розпорядженні 230 номерів і знаходиться він на морському узбережжі (перша лінія), орієнтований на широку публіку і є достатньо відомим у відвідувачів міста.

Склалася така ситуація: на ринку з'явився новий конкуруючий готель. Ціни на номери в цьому готелі на 25 % дешевше, ніж у "Інтуриста". Що в даній несприятливій управлінській ситуації робити готелю "Інтурист"?

Спробуйте вирішити цю проблему. Які дії повинен зробити готель "Інтурист"? Яку інформацію "Інтурист" використовуватиме для вирішення цієї проблеми? Чому необхідно для отримання кращого результату використовувати як якісну, так і кількісну інформацію? Ухваліть управлінське рішення. Подумайте, як ухвалене вами рішення відіб'ється на діяльності організації в цілому і на співробітниках цього готелю.

Затверджено на засіданні

кафедри туризму

Протокол № _____ від " _____ " _____ 20 ____ року

Завідувач кафедри туризму _____ Єрмаченко В.Є.

Екзаменатор _____ Лола Ю. Ю.

Відповіді студентів оцінюються за 12-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Білет містить 5 завдань, кожне з яких оцінюється окремо. Максимальна сума балів за всіма завданнями дорівнює 12 балам.

За перше теоретичне завдання, якщо студент відповів правильно, ставиться 1 бал.

За друге ситуаційне завдання ставиться 2 бали, якщо студент дав повну відповідь. 1 бал – якщо, відповідь була неповною або допущенні деякі помилки. Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

За третю розрахункову задачу студент отримує:

3 бали, якщо всі розрахунки були зроблені правильно, до всіх дій наведені суттєві пояснення, проставлені одиниці виміру, зроблені повні та обґрунтовані висновки;

2 бали, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або зроблені не повні висновки;

1 бал, якщо допущені значні помилки в розрахунках, але простежується правильний хід рішення задачі, зроблені спроби сформулювати висновки.

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може побудувати логіку рішення та провести правильні розрахункові дії.

За евристичні четверте та п'яте завдання студент може отримати по 3 бали, якщо при виконанні завдань він застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, а також діючих законодавчих актів, може проаналізувати стан готельного або ресторанного бізнесу в Україні, навести приклади з передового вітчизняного та закордонного досвіду, оцінити перспективи розвитку проекту, що пропонується. Завдання вирішуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки.

2 бали студент отримує за кожне з цих завдань, якщо допустився незначних помилок, застосовує узагальнені знання навчального матеріалу та типові алгоритми.

1 бал студент отримує за кожне з цих завдань, якщо він допускає помилки, дає неповну та не зовсім обґрунтовану відповідь.

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

При цьому загальна модульна оцінка з навчальної дисципліни розраховується як середньоарифметична всіх теоретичних та практичних модульних оцінок за період вивчення дисципліни.

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Університету в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 4

Переведення показників успішності знань студентів у систему оцінювання за шкалою ECTS

Відсоток студентів, які зазвичай досягають відповідної оцінки	Оцінка за шкалою ECTS		Оцінка за бальною шкалою ХНЕУ	Оцінка за національною шкалою
10	відмінне виконання	A	12 – 11	відмінно
25	вище середнього рівня	B	10	
30	взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок	C	9 – 7	добре
25	непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	6	задовільно
10	виконання задовольняє мінімальні критерії	E	5 – 4	
-	потрібне повторне складання	FX	3	незадовільно
-	повторне вивчення дисципліни	F	2 – 1	

11. Рекомендована література

11.1. Основна

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
4. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8.

5. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР // Відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.
6. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.
7. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
8. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.
10. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змішов. Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.

11.2. Додаткова

11. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
12. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
13. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
14. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
15. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.
16. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.
17. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
18. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

11.3. Ресурси мережі Інтернет

19. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
20. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.
21. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.
22. ЛигаЗакон. – Режим доступу : www.liga.net
23. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
24. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.
25. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
26. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.
27. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.
28. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.
29. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
30. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.**://vi-leghas.ua /content/view/3404/36/.
31. Сайт державної туристичної організації України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.
32. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.
33. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
34. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.tourlib.columb.net.ua.
35. Украинское право. – Режим доступа : www.ukrpravo.com.ua.
36. CNN Hotels. – Режим доступа : <http://www.cnnhotels.com>.

Зміст

Вступ	3
1. Кваліфікаційні вимоги до студентів	5
2. Тематичний план навчальної дисципліни	9
3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами	11
4. Плани лекцій	22
5. Плани семінарських (практичних) завдань	25
6. Індивідуальне навчально-дослідне завдання	28
6.1. Тематика ІНДЗ	29
7. Самостійна робота студентів	30
8. Індивідуально-консультативна робота	35
9. Методики активізації процесу навчання	35
10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів	40
11. Рекомендована література	47

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА"
для студентів напряму підготовки
6.140103 "Туризм" денної форми навчання**

Укладачі: **Єрмаченко Володимир Єгорович**
Лола Юлія Юріївна

Відповідальний за випуск **Єрмаченко В. Є.**

Редактор **Бутенко В. О.**

Коректор **Бриль В. О.**

План 2013 р. Поз. № 171.

Підп. до друку

Формат 60x90 1/16. Папір MultiCopy. Друк Riso.

Ум.-друк. арк. 3,25. Обл.-вид. арк. 4,06. Тираж

прим. Зам. №

Видавець і виготівник – видавництво ХНЕУ, 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи

Дк № 481 від 13.06.2001 р.