

**Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка**

Кафедра **економіки, менеджменту, маркетингу
та готельно-ресторанної справи**

Організація готельного господарства

*Методичні вказівки
для підготовки до практичних занять та самостійної роботи
здобувачами вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа*

ЖИТОМИР
2022

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Житомирського державного університету імені Івана Франка
(протокол № 8 від 27.05.2022 р.)*

Рецензенти: **Валінкевич Наталія** – завідувач кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету, д.е.н., професор
Давидюк Юлія – завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Державного університету «Житомирська політехніка», к.е.н., доцент
Боцян Тетяна – доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, к.е.н., доцент

М 54

П 12

Організація готельного господарства. Методичні вказівки для підготовки до практичних занять та самостійної роботи здобувачами вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. / Укл. С.І. Павлова – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2022. – 67 с.

Розглянуто на засіданні кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи протокол № 19 від 12.05.2022 р.

Рекомендовано науково-методичною радою соціально-психологічного факультету, протокол № 9 від 13.05.2022 р.

Рекомендовано науково-методичною радою ЖДУ ім. І. Франка, протокол № 9 від 24.05.2022 р.

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Мета та завдання освітньої компоненти	5
2. Компетентності і програмні результати навчання	6
3. Структура освітньої компоненти	8
4. Програма освітньої компоненти	9
5. Методичні вказівки до практичних занять	14
6. Самостійна робота здобувачів вищої освіти	56
7. Контрольні питання для підготовки до іспиту	60
8. Рекомендована література	64

ВСТУП

Сфера гостинності в останні роки, незважаючи на складні умови карантинних обмежень, досить швидко розвивається, збільшує свою частку у економічному добробуті країни та залучає все більше робочої сили у свою сферу діяльності. Автоматизація окремих виробничих процесів дозволяє покращити ефективність діяльності готельно-ресторанного бізнесу, але специфіка готельного та ресторанного продукту, де присутня емоційна складова, ніколи не зможе відповідати високим якісним показникам без фахівців сфери гостинності. Заклади розміщення тут виступають осередком надання послуг гостинності, але разом з тим це досить складна діяльність, що має свою історію, особливості, вимоги, компоненти та ін., опанування яких дозволить здобувачам вищої освіти стати фахівцями сфери гостинності.

Освітня компонента «Організація готельного господарства» є базовою в системі підготовки здобувачів вищої освіти з напрямку 24 Сфера гостинності, слугує основою опанування цілого ряду фахових предметів, які поглиблюють знання з організації, управління та планування діяльності закладів готельного бізнесу. Опанування освітньої компоненти «Організація готельного господарства» здійснюється після вивчення курсів «Вступ до спеціальності», «Практикум з івент-менеджменту» та «Економіка підприємств готельно-ресторанного бізнесу» та буде основою аналізу роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу у курсових роботах та інших освітньо-наукових проектах.

Дані методичні вказівки розроблені у відповідності до Положення про організацію освітнього процесу у Житомирському державному університеті імені Івана Франка (https://zu.edu.ua/offic/pol_org_os_pr.pdf), Положення про навчально-методичний комплекс освітньої компоненти в Житомирському державному університеті імені Івана Франка (<https://zu.edu.ua/offic/pro-komplek-dyscypliny.pdf>), Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету імені Івана Франка згідно з Європейською кредитною трансферно-накопичувальною системою https://zu.edu.ua/offic/ocinjuvannya_zvo.pdf, Положення про апеляцію результатів контрольних заходів у Житомирському державному університеті імені Івана Франка» https://zu.edu.ua/offic/pro_apelyacij.pdf та Положення запобігання та протидії булінгу» <https://zu.edu.ua/offic/pol-buling.pdf>

Політика освітньої компоненти ґрунтується на засадах академічної доброчесності <https://zu.edu.ua/academic-integrity.html>.

1. Мета та завдання освітньої компоненти

1.1. Мета вивчення освітньої компоненти «Організація готельного господарства» є засвоєння теоретичних знань та опанування практичних навичок надання готельних послуг, а також формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики обслуговування гостей в закладах розміщення, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

1.2. Основними завданнями вивчення освітньої компоненти “Організація готельного господарства” є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- сформувати у студентів знань необхідних для організації обслуговування споживачів у закладах розміщення;
- особливості технологічного циклу обслуговування гостей у закладах розміщення;
- знайомство з функціями та сферою відповідальності основних та допоміжних служб у засобах розміщення;
- підготувати студентів до самостійного вирішення практичних та теоретичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг

2. Компетентності і програмні результати навчання

Змістовно освітня компонента спрямована на формування здобувачами вищої освіти здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі у галузі професійної діяльності 24 Сфера обслуговування.

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПР 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПР 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПР 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПР 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

ПР 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПР 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

ПР 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності..

ПР 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

ПР 24. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні принципи дизайну об'єктів сфери гостинності, формувати дизайнерські рішення та розробляти дизайн-концепції для закладів готельно-ресторанного господарства.

3. Структура освітньої компоненти

Назви тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	Всього	У тому числі				
Л.		П./С.	Лаб.	С.р.	Інд.	
Модуль 1. Історія розвитку готельного господарства та класифікація засобів розміщення						
Тема 1. Історія розвитку готельного господарства	9	2	2	-	5	-
Тема 2. Готельне господарство світу та України на сучасному етапі	9	2	2	-	5	-
Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства	9	2	2	-	5	-
Тема 4. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги.	9	2	2	-	5	-
Тема 5. Спеціалізації готелів.	9	2	2	-	5	-
Тема 6. Готельна послуга	9	2	2	-	5	-
Разом за модулем 1	54	12	12	-	30	-
Модуль 2. Організація основних служб готельного господарства						
Тема 7. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд.	10	2	2	-	6	-
Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю.	9	2	2	-	5	-
Тема 9. Інженерне і санітарно-технічне устаткування готельних комплексів	9	2	2	-	5	-
Тема 10. Особливості діяльності готельних служб	10	2	4	-	4	-
Тема 11. Бронювання місць і номерів в готелі	9	2	2	-	5	-
Тема 12. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі	9	2	2	-	5	-
Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя	9	2	2	-	5	-
Разом за модулем 2	65	14	16	-	35	-
Модуль 3. Організація допоміжних служб на підприємстві готельного господарства						
Тема 14. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень та на навколишній території	8	2	2	-	4	-
Тема 15. Організація робіт з ведення білизняного господарства	7	2	2	-	3	-
Тема 16. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення.	9	2	2	-	5	-
Тема 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві	7	2	2	-	3	-
Тема 18. Організація надання додаткових послуг	8	2	2	-	4	-
Тема 19. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства	7	2	2	-	3	-
Тема 20. Основи організації праці у готелі	7	2	2	-	3	-
Разом за модулем 3	53	14	14	-	25	-
Усього годин	180	40	42	-	98	-

4. Програма освітньої компоненти

Модуль 1. Історія розвитку готельного господарства та класифікація засобів розміщення

Тема 1. Історія розвитку готельного господарства

Терміни та визначення понятійного апарату та зміст основних понять готельного господарства Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.

Тема 2. Готельне господарство світу та України на сучасному етапі

Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності. Поняття готельної мережі, готельного ланцюга, моделі організації готельної справи. Міжнародні готельні альянси. Найбільші готельні мережі світу.

Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема 4. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги

Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Типи готельних підприємств за призначенням.

Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в Україні. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду

Тема 5. Спеціалізації готелі.

Характеристика спеціалізованих туристичних готелів та закладів розміщення. Курортні готелі і комплекси. Готелі на короткий термін перебування. Готелі полегшеного типу. Готелі для ділових людей. Готелі для молоді. Соціальні готелі.

Історія виникнення клубного відпочинку та системи таймшера. Терміни і визначення у сфері клубного відпочинку. Концепція клубного відпочинку в режимі розділеного часу (таймшер. Концепція клубного відпочинку в режимі реального часу. Види модулів в системі володіння відпочинком. Види клубів

відпочинку. Вартість в системі володіння клубним відпочинком. Основні компанії з обміну відпочинком. Розвиток системи таймшеру в Україні.

Тема 6. Готельна послуга

Сутність готельної послуги. Основні та додаткові послуги. Матеріальні та нематеріальні види послуг. Види та характеристика основних готельних послуг.

Особливості готельних послуг. Види готельних послуг. Особливості готельних послуг з економічної, маркетингової, облікової точок зору. Види та характеристика додаткових готельних послуг. Види готельних послуг. Рівні готельного продукту. Очікуваність та реальність готельних продуктів.

Правила надання готельних послуг. Якість готельних послуг. Стандарти обслуговування у готельній сфері. Сутність матеріально-технічної бази. Основні і оборотні засоби готельного господарства. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.

Модуль 2. Організація основних служб готельного господарства

Тема 7. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд

Організація прилеглої території навколо готельних будівель. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень.

Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень.

Тема 9. Інженерне і санітарно-технічне устаткування готельних комплексів

Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів: забезпечення водою, каналізація, вентиляція, забезпечення теплом, системи зв'язку, системи безпеки (пожежної, охоронної), електропостачання та ін. Характеристика санітарно-технічного устаткування готелів. Ліфтове устаткування устаткування кухні, пралень.

Електроустаткування. Слабкострумове господарство.

Політика поводження з відходами.

Тема 10. Особливості діяльності готельних служб

Організаційна структура служб та відділів готелю. Основні служби та служби обслуговуючі. Служба бронювання. Служба прийому та розміщення. Служба обслуговування на поверхах.

Інженерно-технічна служба. Служба управління безпекою. Управління персоналом. Служба ресторанного господарства. Господарська служба. Бухгалтерія (фінансово-економічна служба). Комерційний відділ. Управління готелем. Функції окремих підрозділів готелю.

Тема 11. Бронювання місць і номерів в готелі

Основні етапи бронювання. Типи броні. Заявка на бронювання. Визначення наявності номерів для бронювання. Реєстрація попереднього замовлення. Підтвердження бронювання. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання. Особливості бронювання груп.

Тема 12. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі

Основні етапи реєстраційної діяльності. Передреєстраційна діяльність. Оформлення реєстраційного запису. Визначення номера і тарифу. Спрощені та прогресивні методи реєстрації. Методи оплати готельних послуг. Видача ключа і супровід гостя до номеру.

Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя

Роль персоналу в системі безпеки. Контроль за ключами. Електронні замикаючі системи. Охорона грошових коштів і інших цінностей. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах. Виписка з номера і оплата рахунку. Процедура від'їзду. Термінова реєстрація виїзду з готелю.

Модуль 3. Організація допоміжних служб на підприємстві готельного господарства

Тема 14. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень та на навколишній території

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

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей;

генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.

Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Тема 15. Організація робіт з ведення білизняного господарства

Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Рациональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни.

Тема 16. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення

Особливості функціонування служби харчування і напоїв Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства.

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування. Автоматизація підприємств ресторанного господарства при готелі.

Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі

Організація харчування іноземних туристів. Організація обслуговування конгресних заходів. Організація надання інших послуг з харчування.

Організація надання послуг харчування в номерах готелю Організація роботи Room Service. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару. Оснащення служби Room Service. Підготовка до виконання замовлення та техніка обслуговування офіціанта у номері.

Тема 17. Культура обслуговування та якість 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. Естетика готельного виробництва. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість,

скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Тема 18. Організація надання додаткових послуг

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

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

Тема 19. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства

Поняття анімаційний менеджмент, його функції. Управлінська система в менеджменті готельної анімації. Мотивація праці персоналу анімаційної служби. Розробка правил проведення аніматорів. Аналіз і контроль ефективності анімаційної діяльності.

Тема 20. Основи організації праці у готелі

Умови успішної організації праці у готелі. Методи нормування праці. Продуктивність праці. Форми організації праці. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці.

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Нормування праці на підприємствах готельного господарства.

5. Методичні вказівки до практичних занять

Модуль 1. Історія розвитку готельного господарства та класифікація засобів розміщення

Тема 1. Історія розвитку готельного господарства

План практичного заняття

1. Модель та основні концепції гостинності.
2. Основи організації підприємств готельного господарства.
3. Історія розвитку підприємств готельного господарства.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте фактори, які впливають на середовище гостинності.
2. Концепції гостинності: дайте характеристику кожної з них.
3. Дайте характеристику готельного господарства з точки зору економіки, маркетингу, туризмознавства та порівняйте з нормативним визначенням.
4. Визначте роль та місце готельного господарства у складі індустрії туризму.
5. Розтлумачте слово «організація» як дієслово та як іменник.
6. Мета, задачі, об'єкт та методи організації готельного господарства як дисципліни.
7. Основні історичні етапи розвитку готельного господарства.
8. Які заклади гостинності були притаманні кожному історичному етапу?
9. Назвіть передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.
10. Чому серед країн світу найбільшу готельну базу мають США?

Теми реферативних повідомлень:

1. Життя та історія успіху засновників відомих готельних ланцюгів.
2. Видатні готельєри світу та їх внесок у розвиток сфери гостинності.

Завдання 1. Використовуючи рекомендовану літературу [4] заповніть таблицю 1, характеризуючи певні історичні етапи розвитку готельного господарства.

Таблиця 1

Історія розвитку світового готельного господарства

Історичний період	Країна	Мотив для подорожі	Засіб розміщення	Характеристика
Стародавній (IV тис. до н.е. – середина V ст. н.е.)				
Середньовіччя (V-XV ст. н.е.)				
Новий час (XVI ст. – початок XX ст.)				
Сучасний етап (друга половина XX ст. – початок XXI ст.)				

Тестові завдання

Завдання мають 4 варіанти відповіді, серед яких лише один правильний. Виберіть правильний, на Вашу думку, варіант відповіді.

1. Засоби розміщення, поширені у Стародавній Персії, Середньому Сході та Закавказзі,
– це :
 - а) постоялі двори;
 - б) таверни;
 - в) караван-сараї;
 - г) остерії.
2. Початковим етапом організації готельної справи на Русі вважається:
 - а) X-XI ст.;
 - б) XII-XIII ст.;
 - в) друга половина XX ст.;
 - г) XIV-XV ст.
3. Перші в світі мотелі з'явилися у:
 - а) Японії;
 - б) Китаї;
 - в) Іспанії;
 - г) США.
4. Етимологія поняття «ям» як попередника постоялого двору на Русі у XII-XIII ст.
пов'язана з:
 - а) розташуванням ямів один від одного на відстані кінного переходу;
 - б) незадовільним станом дорожнього покриття;
 - в) перебуванням ямів у віданні Ямського наказу;
 - г) обслуговуванням приїжджих службою ямщиків.
5. Зайвою характеристикою «гостинних дворів», які існували на Русі з XV ст.,
вважається:
 - а) надання можливості приїжджим здійснювати комерційні операції;
 - б) поєднання споруд із мебльованими кімнатами разом із торговельними рядами,
лавками, складами;
 - в) організація обслуговування в гостинних дворах виключно високопосадовців та
членів царської родини;
 - г) обнесення гостинних дворів стінами і баштами з в'їзними воротами.
6. Перші письмові згадки про таверни як заклади розміщення містяться у:
 - а) старому Завіті;
 - б) кодексі царя Вавілонії Хаммурапі;
 - в) Рігведі;
 - г) Корані.
7. Державні двори-приміщення для прийому на нічліг, поширені у Стародавній Греції,
– це :
 - а) катагогії;
 - б) пандокеї;
 - в) караван-сараї;
 - г) пндуки.
8. Одним із авторів концепції «Індустрія гостинності» є:
 - а) британський вчений Дж. Торкилдсен;
 - б) німецький вчений В. Фрейер;
 - в) російський вчений А. С. Кусков;
 - г) американський вчений Дж. Гриффін.
9. Документом, згідно з яким готель має бути «підприємством будь-якої організаційно-
правової форми», є:

- а) Закон України «Про туризм»;
- б) Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»;
- в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;
- г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

10. Відповідно до статистичних даних, одноразова місткість засобів розміщення гостинного типу в Україні в умовах сьогодення складає:

- а) менше ніж 50 тис.;
- б) майже 100 тис.;
- в) майже 530 тис.;
- г) понад 800 тис.

Тема 2. Готельне господарство світу та України

План практичного заняття

1. Розвиток готельної індустрії після Другої світової війни.
2. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні.
3. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте основні етапи становлення світової готельної індустрії в період розвитку масового туризму (з 1950 р. і до сьогодні).
2. Аналогічно охарактеризуйте етапи становлення готельної індустрії в Україні за даний проміжок часу.
3. Надайте характеристику сучасних тенденцій розвитку світової готельної індустрії.
4. Проаналізуйте сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
5. Визначте основні проблеми, які існують у готельному господарстві України.

Теми реферативних повідомлень:

1. Охарактеризуйте розвиток готельного господарства у м. Житомир/
2. Розвиток готельного господарства у найбільших туристичних містах України/
3. Сучасні відомі українські готельєри.
4. Унікальні готелі світу.

Додаткова література до теми:

1. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. Ефективна економіка. 2019. № 2. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6881> (дата звернення: 22.01.2021). DOI: 10.32702/2307-2105-2019.2.31
2. Кондратенко Н. О., Оболенцева Л. В. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку готельного бізнесу в регіонах України. Проблеми економіки. 2019. №4. С. 72–80. https://www.problecon.com/article/?year=2019&abstract=2019_4_0_72_80

3. Топ-10 великих готельних мереж світу <https://news.finance.ua/ua/news/-/200199/top-10-velykyh-gotelnyh-merezh-svitu>
4. Тарасюк Г.М., Чагайда А.О., Мілінчук О.В. Становлення готельного бізнесу в Житомирі: історичний аспект // Економіка, управління та адміністрування. – 2020, №3(93), С. 42-49. <http://eztuir.ztu.edu.ua/handle/123456789/7767;jsessionid=DAFC0D22B0FC705E31D3C742CC7C749D>

Практичні завдання:

Завдання 1. Дослідити найбільші готелі світу.

За даними мережі Інтернет охарактеризувати найбільші готелі світу. Заповнити табл. 1. Зробити висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 1

Найбільші готелі світу (станом на початок 2022 рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кіл-ть номерів/ кіл-ть місць
1			
...			
5			

Довідково: ТОП-10 готельних брендів в вартісному вираженні:

1. Hilton (\$ 7,8 млрд) - Hilton Worldwide (США)
3. Hyatt (\$ 3,4 млрд) - Hyatt Hotels Corporation (США)
4. Sheraton (\$ 3,4 млрд) - Starwood Hotels & Resorts (США)
5. Holiday Inn (\$ 2,9 млрд) - InterContinental Hotel Group (Великобританія)
6. Courtyard (\$ 2,8 млрд) - Marriott International (США)
7. Hampton Inn (\$ 2,5 млрд) - Hilton Worldwide (США)
8. Mercure (\$ 1,8 млрд) - Accor Group (Франція)
9. Ramada (\$ 1,7 млрд) - Wyndham Worldwide (США)
10. SHANGRI-LA ASIA (\$ 1,7 млрд) - Shangri-La Hotels and Resorts (Китай)

Завдання 2. Історія успіху міжнародних готельних мереж світу.

За даними мережі Інтернет та сайтів міжнародних готельних мереж охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу. Заповнити табл. 2. Зробити висновки щодо розвитку цих готелів в останні роки.

Таблиця 2

Найбільші готельні ланцюги світу (станом на початок 2022 рік)

№	Найменування готельного ланцюга	Кількість готелів та країни	Кіл-ть номерів/ кіл-ть місць
1			
...			
10			

Довідково: нижче представлені найвідоміші готельні мережі світу. Для виконання завдання зі списку **ТОП-50 готельних брендів світу** обираєте 10 брендів, причому перший бренд буде під номером **3x**, де x – це порядковий

номер студента зі списку групи. Наприклад, номер у списку групи 4, тоді перший бренд буде під номером $4 \cdot 3 = 12$ (12. Westin). І в таблиці будуть бренди:

12. Westin
13. DoubleTree
14. Premier Inn
15. Four Points
16. Embassy Suites Hotels
17. Fairfield Inn & Suites
18. Crowne Plaza
19. Renaissance Hotels
21. Comfort Inn
23. Residence Inn

Якщо номери брендів припадають на кінець списку – починаєте з початку.

ТОП-50 готельних брендів світу

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. Hilton | 26. The Ritz Carlton |
| 3. HYATT | 27. Melia |
| 4. Sheraton | 28. TRYP |
| 5. Holiday Inn | 29. Homewood Suites |
| 6. Courtyard | 30. Quality |
| 7. Hampton Inn | 31. Aloft |
| 8. Mercure | 32. InterContinental |
| 9. Ramada | 33. Howard Johnson |
| 10. SHANGRI-LA ASIA | 34. Millennium Hotels |
| 11. Hotel ibis | 36. Extended Stay America |
| 12. Westin | 38. Mandarin Oriental |
| 13. DoubleTree | 39. Baymont |
| 14. Premier Inn | 41. Copthorne Hotels |
| 15. Four Points | 42. Jinjiang |
| 16. Embassy Suites Hotels | 43. Luxury Collection |
| 17. Fairfield Inn & Suites | 44. Comfort Suites |
| 18. Crowne Plaza | 45. Homeinns |
| 19. Renaissance Hotels | 46. Pullman |
| 21. Comfort Inn | 47. Le Meridien |
| 23. Residence Inn | 48. La Quinta |
| 24. SpringHill Suites | 49. Radisson Blu |
| 25. Autograph Collection Hotels | |

Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства

План практичного заняття

1. Державні і громадські органи регулювання туризму та готельного бізнесу в Україні/

2. Формування нормативно-правової бази туристської і готельної індустрії країни/
3. Документація в роботі готельних підприємств, її види.

Питання для обговорення:

1. Державні органи регулювання питань функціонування засобів розміщення.
2. Недержавні, громадські об'єднання: назвіть їх. Їх мета та задачі функціонування.
3. Державні стандарти у галузі готельного господарства
4. Види документообороту у діяльності засобів розміщення.

Дайте коротку відповідь про знання норм стандартів:

У якому з стандартів регулюються (наявна) питання:

- оснащення інженерними системами і устаткуванням
- класифікація засобів розміщення
- загальні вимоги до засобів розміщення
- вимоги до охорони навколишнього середовища
- вимоги до готелів різних категорій
- загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів
- види засобів розміщення
- типи номерів
- вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища
- типи ліжок
- загальні вимоги до послуг що надають засоби розміщення
- типи тарифів

Практичні завдання

Завдання 1. На основі посилання скласти таблицю аналогічну до першоджерела

ПЕРЕЛІК НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ
<https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>

Завдання 2. Ознайомтесь зі змістом нормативних документів і дайте за визначеною формою відповіді на питання:

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 413/.

№	Питання	Відповідь
1	Коли і ким затверджено Правила?	
2	Встановіть сферу застосування Правил	
3	Які види сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачено Правилами?	
4	Як в правилах трактується поняття: індивідуальний і колективний засіб розміщення?	

2. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803.

№	Питання	Відповідь
1	Коли і ким затверджено Порядок?	
2	Встановіть сферу застосування Порядку	
3	Які категорії відповідно до Порядку встановлюються об'єктам, що надають послуги з тимчасового розміщення?	
4	Який орган державної влади встановлює категорію об'єктам, що надають послуги з тимчасового розміщення?	
5	Який державний орган здійснює сертифікацію і оцінювання об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення?	
6	Опишіть процедуру встановлення категорії відповідно до порядку	

3. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. №297

№	Питання	Відповідь
1	Коли і ким затверджено Порядок?	
2	Встановіть сферу застосування Порядку	
2	Як відповідно до Порядку класифікуються об'єкти, що надають послуги з тимчасового розміщення?	
4	Як в Порядку трактується послуга з тимчасового розміщення (проживання)?	
5	Які послуги не належать до послуг з тимчасовим розміщенням (проживанням)?	
6	Назвіть критичний час розрахунку за послуги	
7	Назвіть обов'язки фізичних осіб - власників або орендарів індивідуальних засобів	

Тестові завдання.

Тема 4. Види сучасних засобів розміщення

План практичного заняття

1. Класифікація засобів розміщення
2. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення
3. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг
4. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища
5. Класифікація готелів за рівнем комфорту

Питання для обговорення:

1. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства.
2. Загальна характеристика засобів розміщення ВТО.
3. Охарактеризуйте основні види засобів розміщення готельного типу.
4. Яким вимогам повинні відповідати засоби розміщення для автотуристів.
5. Охарактеризуйте засоби розміщення для водного туризму.
6. Дайте характеристику готелю ***.

Теми реферативних повідомлень:

1. Колективні засоби розміщення
2. Індивідуальні засоби розміщення
3. Унікальні готелі світу

Практичні завдання:

Завдання 1. Користуючись ДСТУ 4527:2006 дайте визначення термінів, які зазначені нижче

Таблиця 1

Термін	Визначення
Виконавець	
Споживач	
Розміщення	
Мінімальні зручності	
Послуга	
Регламентований режим	
Засіб розміщення	
Агроготель	
Акварель	
Апарт-готель	
Номерний фонд	
Кемпінг	
Ботель	
Клуб-готель	

Хостел	
Палац-готель	
Бунгало	
Караван	
Намет	
Котедж	
Номер стандарт	
Номер дуплекс	
Суміжні номери	
Напівпансіон	
Повний пансіон	
Курорт	
Гуртожиток	

Довідково; ознайомитись з поняттям Інтротель (IntroHotel) – концепція готелю для інтровертів, інтелектуалів та творчих людей
<http://nasnaga.com/concepts/service/introhotel.html>

Завдання 2. Користуючись ДСТУ 4568:2003 та ДСТУ 4527:2006, визначте до якої категорії, розряду і групи належить тип засобу розміщення, зазначений у таблиці.

Засіб розміщення	Категорія	Розряд	Група
Мотель			
Дача			
Пансіонат			
Акваторія			
Караван			
Котедж			
Флотель			
Фермерський будинок			
Клуб-готель			
Профілакторій			
Табір праці та відпочинку			
Агротель			
Гуртожиток			
Кемпінг			
Палац-готель			
Лоджі			
Вілла			
Шале			
Заміський будинок			
Парк-готелі			
Ботелі			

Типологія засобів розміщення
(згідно рекомендацій Всесвітньої туристичної організації)

Категорія	Розряд	Групи
Колективні засоби розміщення	готелі та аналогічні засоби розміщення:	1) готелі; 2) аналогічні готелям засоби розміщення;
	б) інші колективні засоби розміщення:	1) приміщення, призначені для відпочинку; 2) майданчики для кемпінгу; 3) стоянки морського та річкового транспорту; 4) інші колективні засоби розміщення;
	в) спеціалізовані засоби розміщення:	1) оздоровчі засоби розміщення; 2) табори праці та відпочинку; 3) громадські транспортні засоби; 4) конгрес-центри.
Індивідуальні засоби розміщення	а) орендовані засоби розміщення:	1) кімнати, орендовані в сімейних будинках; 2) житло, орендоване у приватних осіб або через агентства;
	б) інші типи індивідуальних засобів розміщення:	1) не основне власне житло; 2) житло, яке надають безоплатно родичі та знайомі; 3) інші індивідуальні засоби розміщення туристів.

Завдання 3. За описом засобу розміщення встановіть до якої категорії, розряду і групи належить він та визначте його тип. Результати оформіть у вигляді таблиці.

1. Розташований в історичній частині міста біля старовинного парку. Капітальна будівля, в якій пропонується 150 комфортних номерів різних видів. Надає широкий спектр додаткових послуг, сучасний бізнес-центр, ресторан та бар, послуги пральні та хімчистки, ранній сніданок в номер чи у барі, оренда транспорту.
2. Розташований у центральній частині міста в пішохідній доступності до метро. Пропонують 6 4- і 6-місні номери об'єднані в блоки в розпорядженні холодильник, телевізор, пральна машина, газова плита, мікрохвильова піч, чайник, праска, фен, посуд. У кімнатах встановлені двохярусні меблі та функціональні меблі.
3. Шестиповерхова будівля з оригінальною архітектурою та підземним паркуванням. Встановлений домофон, сучасна система відеоспостереження, цілодобова охорона. Житловий фонд представлений 12 житловими кімнатами, які обладнані меблями сучасного дизайну у складі яких є кухня.
4. Розташований на набережній недалеко від центра міста і водного вокзалу. Для розміщення пропонуються зручні номери, об'єднані у блоки (3, 4 номери) з окремим виходом на вулицю. У всіх номерах окремі півтора спальні ліжка, душові кабінки і туалет розміщені в боксах, у кожному номері телевізор.
5. Розташований на території лісового масиву на березі мальовничого озера. Для розміщення пропонуються номери різних категорій, які розташовані у п'яти корпусах. Номери світлі, зручні з просторими терасами. Харчування 4-разове у їдальні. Пропонуються різноманітні розваги для активного і цікавого відпочинку як дорослих так і дітей. Функціонує протягом цілого року.

6. Розташований на одному з поверхів 10-поверхової будівлі. Пропонує 4 і 6-місні кімнати, які обладнані двоярусними ліжками, шафою, тумбами, столом і стільцями. Туалет, ванна загального користування. Номери розташовані за коридорною системою. Кухня з трьома електроплитами, 2 холодильниками, мікрохвильовою піччю, чайним посудом. Цілодобова охорона. Пропускний режим. Щоденне вологе прибирання прислугою. Зміна постільної білизни – один раз на 14 днів.
7. Розташований в горах на туристичному маршруті, складається з 4 кімнат, які розраховані на 6 чоловік. В номері 2-ярусні ліжка, постільна білизна, вовняні ковдри, електрична плитка, чайник, мікрохвильова піч. Опалення електричне. Харчування не передбачене, постійна охорона будинків.
8. Мобільний засіб розміщення, але може використовуватись і в стаціонарному режимі для проживання 2- 5 особами. Обладнаний меблями, кухнею, санвузлом. Водопостачання та електроенергія може бути автономною, або підключитися до центральних систем.
9. Затишна будівля в сільській місцевості. Великий двір з фруктовими деревами, альтанками, майданчиками для розваг, клумбами та городом. Створені умови для самостійного приготування їжі або можуть надаватися послуги харчування. Житловий будинок площею 66,2 кв м, побудований у 1989 році. В будинку одна спальня для дорослих, одна спальня для дітей, ігрова кімната, кімната – їдальня, веранда, духова, туалетна кімната, а також буфет з посудом для чаю та кави, холодильник, телевізор. На підвір'ї – 2 туалетні кімнати (повний санітарний вузол), 2 кабінки літнього душу.

Завдання 4. За допомогою рекламних буклетів опишіть 5 закладів розміщення різних класифікаційних ознак (на зразок завдання 3), зазначте їх класифікаційні ознаки.

Тема 5. Спеціалізації готелів

План практичного заняття

1. Спеціалізовані туристичні готелі та заклади розміщення
2. Курортні готелі і комплекси
3. Готелі на короткий термін перебування
4. Готелі полегшеного типу
5. Готелі для ділових людей
6. Готелі для молоді
7. Соціальні готелі
8. Концепція клубного відпочинку в режимі розділеного часу (таймшер)

Питання для обговорення:

1. Історія виникнення систем клубного відпочинку (таймшер).
2. Аналіз рівня поширення систем клубного відпочинку (таймшер) у світі.
3. Відмінності хостелів (молодіжних готелів).
4. Громадські організації у системі хостелів.
5. Лікувально-оздоровчі засоби розміщення.
6. Спеціалізація засобів розміщення в Україні.

Теми реферативних повідомлень:

1. Таймшер-індустрія у світі.
2. Економічні вигоди країн при володінні системами клубного відпочинку.
3. Цікаві концепції хостелів в Україні

Практичні завдання:

Завдання 1. Дослідити пошукові системи бронювання.

Ознайомитися з загальним номерним фондом регіонів України та окремих регіонів світу за допомогою пошукових систем Інтернету (для виконання завдання можна використовувати і інші пошукові системи, при цьому необхідно представити її головну сторінку та характеристику):

<https://www.booking.com/>

<https://hotels.tickets.ua/uk>

<https://hotelmix.com.ua/>

<http://lowcostavia.com.ua/yak-zabroniuvaty-hotel/>

<https://hotels24.ua/>

Кожну з представлених систем охарактеризувати за наступними пунктами:

1. кількість засобів розміщення, які представлені, та їх різноманітність
2. кількість країн або напрямків
3. наявність характеристик готелю, номера, наявність фото номера та/або території
4. можливість бронювання квитків до місця відпочинку
5. варіанти оплати броні

Завдання 2. Дослідити різні види засобів розміщення.

Відповідно до номера студента у списку, підготувати презентацію про даний тип помешкання (див. табл.1), його переваги та недоліки, рівень поширення, навести статистичні дані по Україні.

Таблиця 1

Типи помешкань

№	Тип помешкання	№	Тип помешкання
1	Курортні готелі	11	Мотелі
2	Вілли	12	Готелі типу “ліжко і сніданок”
3	Шале	13	Рьокани
4	Глемпінг	14	Ріади
5	Апартаменти, квартири	15	Парк-готелі
6	Коттедж	16	Розміщення у сім'ї
7	Апарт-готелі	17	Кемпінг
8	Будинки для відпочинку	18	Заміські будинки
9	Гостьові будинки	19	Фермерські будинки
10	Хостели	20	Ботелі

Тема 6. Готельна послуга

План практичного заняття

1. Сутність готельної послуги.
2. Особливості готельних послуг
3. Види готельних послуг
4. Правила надання готельних послуг

Питання для обговорення:

1. Основні та додаткові послуги готельного господарства.
2. Особливості економічної оцінки вартості основних готельних послуг.
3. Методи обслуговування гостей у готелях.
4. Особливості готельних послуг, які надаються у хостелах.
5. Якість готельних послуг.
6. Стандарти обслуговування гостей у готельних мережах.
7. Міжнародні стандарти обслуговування (навести нормативні документи).

Теми реферативних повідомлень:

1. Вимоги до стандартів прийому гостей.
2. Розвиток готелів 5 зірок в Україні: стримуючі та стимулюючі фактори.
3. Особливості готельних послуг.
4. Матеріальна та нематеріальна основа готельного продукту.
5. Стандарти якості обслуговування гостей у готелях (на реальних прикладах).
6. Характеристика ідеального готелю.

Завдання 1. Розглянути міждержавний стандарт ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения», та законспектувати основні терміни щодо надання послуг у готельному господарстві. Дати критичний аналіз сутності та особливостей надання послуг населенню.

Завдання 2. Дати характеристику особливостей готельних послуг, а саме:

- невідчутність;
- гетерогенність;
- обмежена можливість зберігання;
- неповна одночасність процесів виробництва та споживання;
- значна статичність;
- мінливість якості надання;
- розбіжність у часі факту продажу послуги та її споживання;
- територіальна роз'єднаність споживача та виробника на готельному ринку;

- схильність до сезонних коливань;
- відсутність у клієнта права власності на готельні послуги;
- взаємозалежність готельних послуг та мети подорожі тощо.

Відповіді законспектувати.

Завдання 3. Готель «Оріон» має категорію 4 зірки і позиціонує себе як готель для ділових людей. Дати характеристику готельному продукту у розрізі рівнів очікувань гостей та розподіти характеристики послуг відповідно до рівнів. Результати представити у табл. 1.

Таблиця 1

Дослідження специфіки організації готельного продукту підприємства готельного господарства

Рівні	Характеристика послуг
Базовий продукт	- розміщення у номерах різної комфортності - харчування у ресторані - побутові послуги - культурно-масове та екскурсійне обслуговування - послуги для бізнес-туристів - обмін валют - автостоянка - немає можливості для резервування місць на автостоянці - автостоянка маленька (10 місць), тому потрібно ставити автомобіль на платну стоянку поряд з готелем - здійснення оплати тільки готівкою - великий ступінь плинності кадрів - яскраво виражена сезонність попиту на послуги
Очікуваний продукт	- чистота - затишна атмосфера - приємний інтер'єр - ввічливий персонал - різноманітне меню у ресторані - доступ до Інтернету у номерах - кабельне телебачення - холодильник, міні-бар - погана звукоізоляція всередині номерів - відсутність верхнього освітлення у номерах - неможливість ставити вікна на провітрювання - відсутність сейфа в номері - застосування старих моделей телевізорів - завищені ціни на ресторанні страви - слабе знання персоналом іноземних мов - відсутність програм лояльності клієнтів
Розширений продукт	- зручне розташування готелю поблизу пляжу - спокійний, тихий район - зручна транспортна розв'язка - невелика віддаленість від центру міста - наявність супермаркету поблизу готелю - відсутність вивіски - відсутність покажчиків - погана реклама готелю

	- достатньо шумно у номерах, вікна яких виходять на сусіднє будівництво
Потенційний продукт	Пошук нових концепцій, методів обслуговування, можливості надання нових видів послуг Відсутність пропонування послуг (складено на основі побажань клієнтів): - для біологічного відновлювання організму (сауна, солярій, масажний кабінет); - для заняття спортом (тренажерний зал); - для догляду за зовнішністю (салон краси, SPA-салон, косметичний кабінет)

Модуль 2. Організація основних служб готельного господарства

Тема 7. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.

Номерний фонд

План практичного заняття

1. Приміщення готельного господарства, з урахування типу готелю.
2. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
3. Характеристика номерного фонду готелю
4. Холи та їх характеристика.
5. Схема організації приміщень готельного господарства.
6. Організація нежитлових приміщень готельного господарства

Питання для самоконтролю.

1. Укажіть види приміщень, що належать до нежитлової групи готельних підприємств.
2. Назвіть приміщення адміністративно-управлінської групи та основні вимоги, що висуваються до них.
3. Опишіть принципи зонування кабінетів керівника, його заступників та персоналу інших функціональних служб готельних підприємств.
4. Охарактеризуйте склад приміщень вестибюльної групи готелів та вкажіть, які вимоги висуваються до них.
5. Визначте види простору, які існують при плануванні приміщень громадського призначення для надання додаткових послуг у готелях.
6. Охарактеризуйте приміщення закладів ресторанного господарства та вимоги, що висуваються до них.
7. Укажіть основні вимоги до приміщень з організації культурно-масових, розважальних та ділових заходів.
8. Охарактеризуйте склад приміщень для біологічного відновлювання організму та вкажіть вимоги до них з урахуванням типу та категорії засобів розміщення.
9. Укажіть основні вимоги до інженерно-технічних приміщень підприємств готельного господарства різних типів та категорій.

10. Охарактеризуйте склад приміщень господарського та підсобного призначення в структурі готельних підприємств.

Підготувати доповідь з презентацією на одну з тем:

1. Функціонально-технологічна структура готельного підприємства
2. Функціональні служби готельного підприємства: основні, допоміжні та додаткові.
3. Поняття технології, технологічна структура і зміст технологічних процесів у готелі. Їх обладнання і технічне оснащення.
4. Просторова та планувальна організація.
5. Вимоги функціонування готельного підприємства та системи життєзабезпечення в готелі.

Завдання 1. Уважно вивчити приклад планування готелю (920 м²) за посиланням Архітектурна кухня <https://www.ak-projects.com.ua/project/hotel-920-kv-m/> (див. рис.).



Рис. 1. Зовнішній вигляд готелю

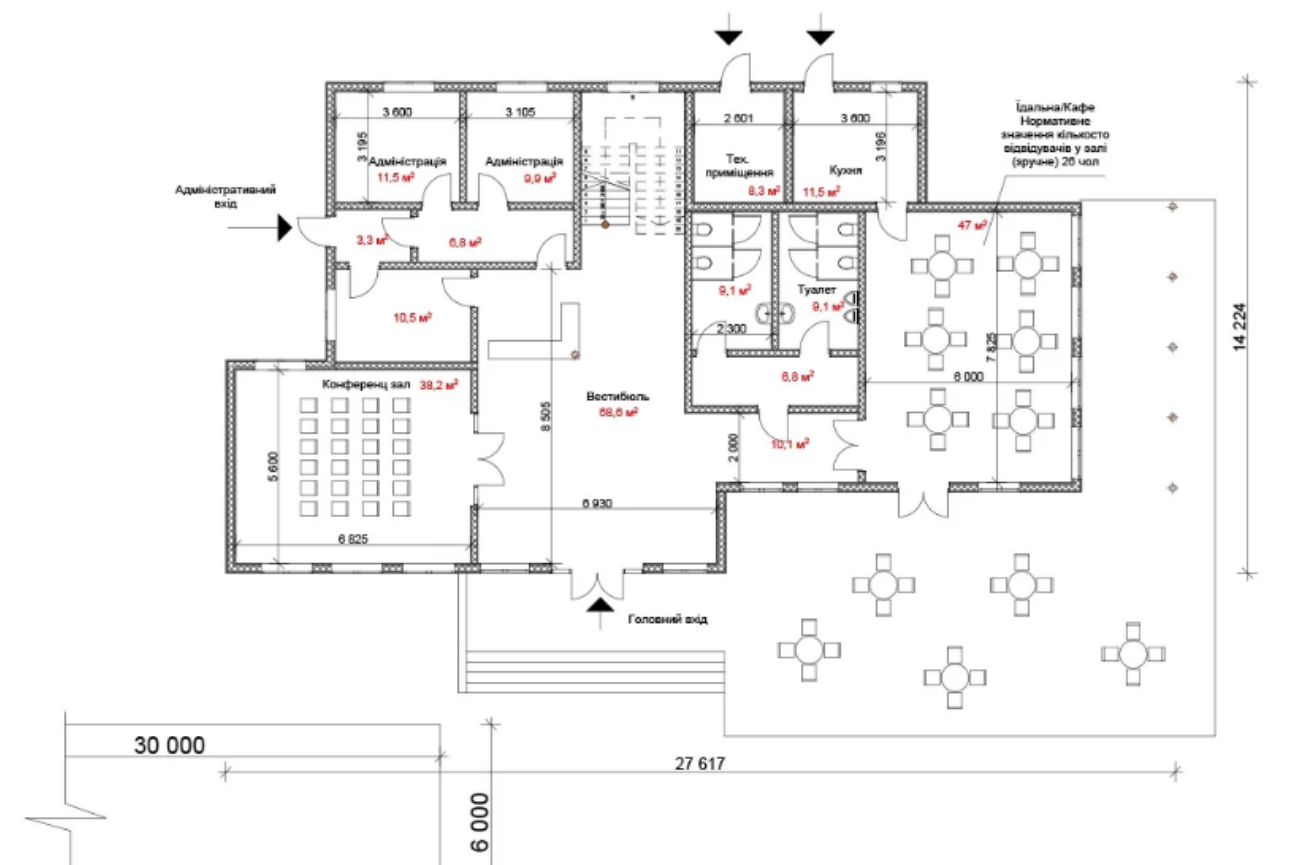


Рис. 2. План першого поверху

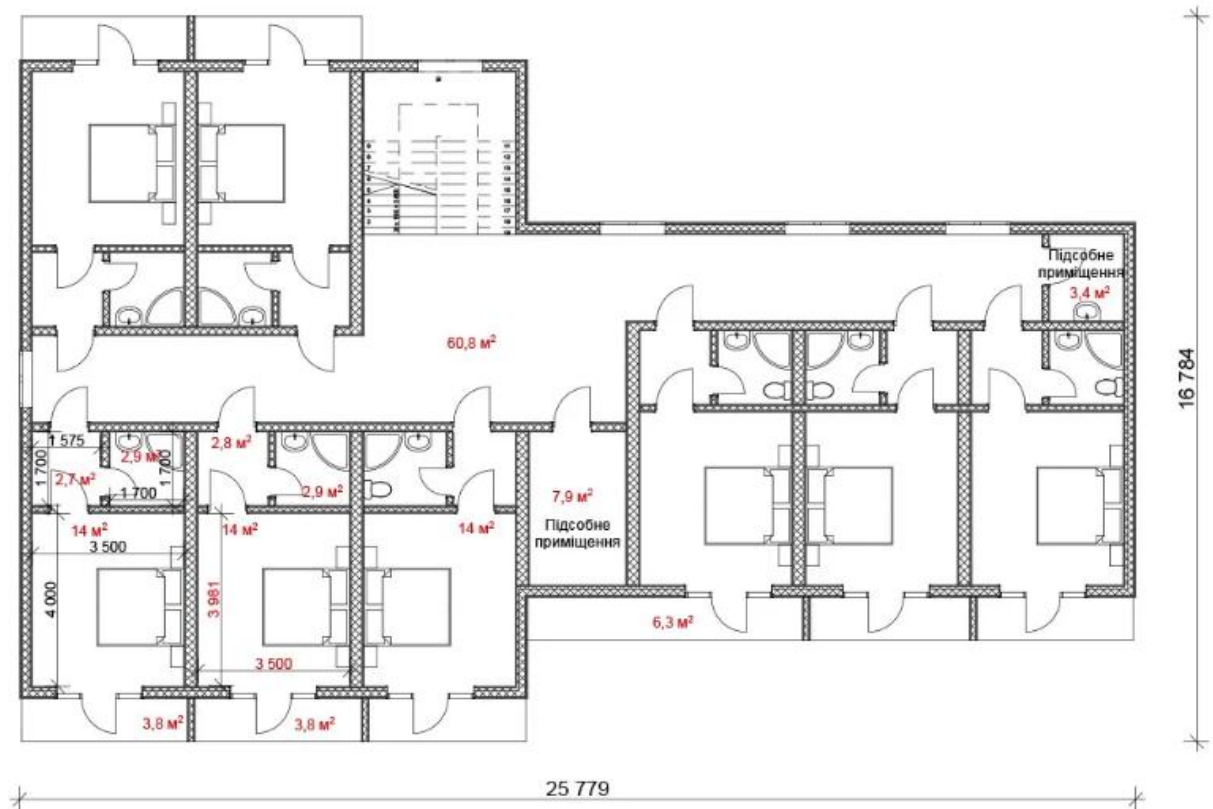


Рис 3. План 2-го та 3-го поверху.

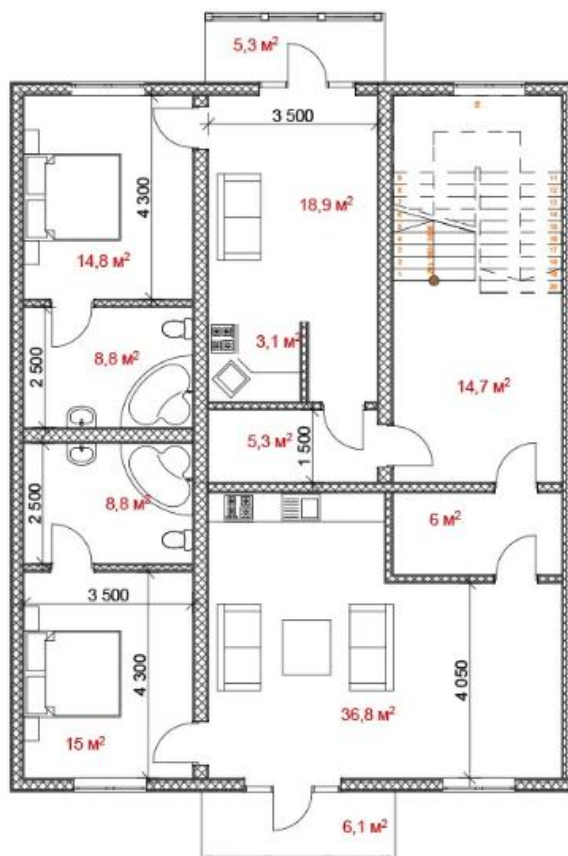


Рис. 4. План 4-го поверху.

Дати відповіді на наступні питання:

1. Кількість номерів у готелі
2. Перерахуйте приміщення номерного фонду готелю, вкажіть загальну площу номерного фонду готелю
3. Перерахуйте приміщення вестибюльної зони, вкажіть загальну площу приміщень вестибюльної зони
4. Яка площа приміщень адміністративної групи, ресторанного господарства
5. Назвіть тип номерів, відповідно до стандартів облаштування номерів та вимог до площі окремих номерів. Заповніть таблицю

Тип номера	Площа номера	кількість кімнат	Кількість номерів

6. Проаналізувати склад приміщень (наявність, площа, розташування, до якої групи відносять) для надання додаткових послуг у досліджуваному засобі розміщення:

- Ресторанного господарства
- Біологічного відновлення організму
- Торговельних
- Побутових
- Конференц-сервісу

- Культурно-розважальних
- Транспортних
- Медичних

7. Виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, ураховуючи відомості про облаштування його території та зовнішні елементи благоустрою.

Вимоги до готелів різних категорій згідно ДСТУ 4269:2003

Вимоги		Категорія готелів				
1	I Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою	*	**	***	****	*****
	<i>Вивіска</i>					
	1) із зовнішнім освітленням або що світиться;	+	+			
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	2) що світиться з емблемою			+	+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
2	<i>Вхід до готелю</i>					
	1) безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від попадання холодного повітря,	+	+	+	+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	2) окремий службовий вхід;			+	+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	3) вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними дверима, що відчиняються автоматично;			+		
	<i>фактично у даному готелі</i>					
3	4) вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дашком на шляху від автомобіля				+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	<i>Вхід до ресторану (кафе, бару)</i>					
	1) з готелю,		+	+	+	+
4	<i>фактично у даному готелі</i>					
	2) окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)			+	+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
4	<i>Автостоянка</i>					
	1) автостоянка біля готелю або на відстані не більше ніж 400 м від нього з урахуванням особливостей забудови району Кількість місць не менша ніж 20 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %,	+	+	+		
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	2) автостоянка з охороною або гараж з основними видами технічного обслуговування автомобілів. Кількість місць не менша ніж 25 % від кількості номерів, для мотелів — 100 %				+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					

5	Декоративне і (або) огорожувальне озеленення території (крім готелю, розташованих у суцільній міській забудові)	+	+	+	+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					

8. Виявити ймовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії, ураховуючи відомості про склад його номерного фонду

Вимоги до готелів різних категорій згідно ДСТУ 4269:2003

Вимоги		Категорія готелів				
IV Номерний фонд		*	**	***	****	*****
28	Місце в одно-, двомісних номерах не менше ніж	60%	80%	100%	100%	100%
	<i>фактично у даному готелі</i>					
29	Житлова площа однокімнатних номерів (без площі санвузла, коридора та балкона) в м ²					
	1) одномісні;	8	9	10	12	14
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	2) двомісні;	10	12	14	15	16
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	3) тримісні;	14	16			
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	4) чотиримісні;	16	18			
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	5) для номерів, в яких кількість ліжок більше чотирьох, до площі чотири-місного номера додається на кожного наступного гостя 4,5 м ² ;	+	+			
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	6) допущено відхил не більше ніж на 10 % житлової площі номерів, за умови збільшеної площі інших частин номера (лоджія, коридор тощо) і (або) підвищеної функційності меблів	+	+	+		
	<i>фактично у даному готелі</i>					
30	Багатокімнатні номери			+		
	<i>фактично у даному готелі</i>					
31	Багатокімнатні номери, які повинні мати щонайменше: вітальню площею не менше ніж 16 м ² , спальню із санвузлом (ванна, душ, умивальник, унітаз), коридор з додатковим туалетом. Кількість — не менша ніж 5 % від загальної кількості номерів				+	+
	<i>фактично у даному готелі</i>					
	<i>VII Санітарне устаткування номера</i>					
75	Кількість номерів із повним санвузлом (умивальник, унітаз, ванна або душ) У нових готелях — 100 % незалежно від категорії	25%	50%	100%	100%	100%
	<i>фактично у даному готелі</i>					

Завдання 2. Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно у просторовій організації технологічного процесу у сфері надання готельних

послуг визначити два види просторів: простір виробництва і простір споживання.

Вам пропонується визначити:

- що буде ядром просторової структури готелю;
- які існують компоненти просторової структури, що відповідають обслуговуючому технологічному процесу і створюють додаткові умови комфорту в просторах споживання і виробництва;
- який компонент просторової структури підтримує санітарні й інженерно-технічні умови в просторі споживання і виробництва.

Довідково. У готельних комплексах розрізняють три види простору, які існують у планувальній організації приміщень громадського призначення:

- ✓ основний, що характеризується найбільшими розмірами та тривалістю перебування клієнтів, підвищеним рівнем комфорту;
- ✓ додатковий, що підвищує загальний рівень обслуговування та виконує рекреаційну функцію;
- ✓ допоміжний, що призначений для розміщення технічних засобів для забезпечення комфортного середовища для основного та додаткового просторів, а також для провадження виробничого процесу закладів громадського користування.

Завдання 3. Базуючись на особливостях функціонування, спеціалізації та нормативних вимог до окремих засобів розміщення представити характеристику приміщень нежитлової групи у певному засобі розміщення (може бути уявним, середнім). Варіант брати відповідно до номера студента у списку групи.

1. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в готелі.
2. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в апарт-готелі.
3. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в конгрес-готелі.
4. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в курортному готелі.
5. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в мотелі.
6. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в санаторії.
7. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в хостелі.
8. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в базі відпочинку.
9. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в пансіонаті.
10. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в туристичній базі.

11. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в дитячому таборі.
12. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в кемпінгу.
13. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи у сільському будинку.
14. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в індивідуальному засобі розміщення (дача).
15. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в готелі-люкс.
16. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в готельно-офісному центрі.
17. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в таборі праці та відпочинку.
18. Дати характеристику організації приміщень нежитлової групи в готель-резиденція.

Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю

План практичного заняття

1. Сучасна концепція архітектури споруд готельного господарства.
2. Інтер'єр як художня композиція.
3. Декоративне мистецтво та озеленення приміщень в художньому оформленні інтер'єрів.
4. Освітлення в дизайні готельного господарства.
5. Колір в дизайні готельного господарства.

Питання для самоконтролю.

1. Які основні принципи беруться до уваги при спорудженні сучасних готельних підприємств?
2. Види композицій інтер'єру та їх характеристика.
3. Що включає поняття комфорт готелю?
4. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства.
5. Взаємодія кольору і світла в готелі.
6. Колір в інтер'єрі підприємств готельного господарства.

Завдання 1. Уважно вивчити сайт [artinterior](https://artinterior.ua/interior-design-hotel-ua/) та статтю Інтер'єр готелів та інших засобів розміщення <https://artinterior.ua/interior-design-hotel-ua/>

Дати усно відповіді на питання:

1. Поняття сучасний дизайн.
2. 3d візуалізація готелю.
3. Дизайн холу готелю.
4. Особливості дизайну мотелів та міні-готелів.
5. Оздоблення заміських готельних комплексів.

6. Екостиль (визначення у сучасному баченні).
7. Тенденції у оформленні хостелів.
8. Тонкощі дизайну інтер'єру готелів.
9. Ідеї та стильові напрямки в інтер'єрі.

Підготувати доповідь з презентацією на одну з тем (навести приклади інтер'єрів конкретних засобів розміщення даних типів):

1. Архітектура та інтер'єр агроготелю
2. Архітектура та інтер'єр аквателю
3. Архітектура та інтер'єр апарт-готелю
4. Архітектура та інтер'єр ботелю
5. Архітектура та інтер'єр конгрес-готелю
6. Архітектура та інтер'єр курортного готелю
7. Архітектура та інтер'єр хостелу
8. Архітектура та інтер'єр бази відпочинку
9. Архітектура та інтер'єр санаторію
10. Архітектура та інтер'єр дитячого табору
11. Архітектура та інтер'єр кемпінгу
12. Архітектура та інтер'єр палас-готелю
13. Архітектура та інтер'єр готелю-люкс
14. Архітектура та інтер'єр готельно-офісного центру
15. Архітектура та інтер'єр туристичної бази

Тема 9. Інженерне і санітарно-технічне устаткування

План практичного заняття

1. Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.
2. Характеристика санітарно-технічного устаткування.
3. Ліфтове устаткування.
4. Організація та функції інженерно-експлуатаційної служби у готелях.

Запитання для самоконтролю

1. Які складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.
2. Надайте характеристику водогінної мережі санітарно-технічного устаткування.
3. Яким вимогам повинні відповідати якість і температура води, що подається до готелю?
4. Наведіть елементи, з яких складається внутрішня водогінна система готелю.
5. Охарактеризуйте протипожежний водогін у готелі.
6. Охарактеризуйте автоматичні системи пожежогасіння в готельному господарстві.
7. Перелічіть системи опалення у готелях.
8. Яким вимогам повинні відповідати системи кондиціонування в готельному господарстві?
9. Охарактеризуйте систему вентиляції в готелі.

10. Яким вимогам повинні відповідати підйомні пристрої циклічної дії в готельному господарстві.

Практичні завдання

Завдання 1. Уважно ознайомитися з ДБН В.2.2-9-2009. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення. та дати відповіді на наступні питання:

1. На які об'єкти поширюються норми стандарту?
2. На які засоби розміщення не поширюються норми стандарту?
3. Яким стандартом регулюється пожежна безпека в готелі?
4. Дати визначення поняттю «унікальним готельно-ресторанний комплекс»
5. Перерахуйте склад приміщень житлової групи.
6. Дайте характеристику про підприємства харчування у готелях, які види барів мають бути у готелі *****?
7. Перерахуйте склад інженерного обладнання готелю.
8. Опишіть Додаток А стандарту, що саме він регулює?
9. Згідно додатка Б, площа приміщення бюро прийому і реєстрації для готелю ***** (ємністю 500 місць) повинна бути не менше, м²?

Тема 10. Особливості діяльності готельних служб

План практичного заняття

1. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів.
2. Склад і функції готельних служб.
3. Організація і технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.
4. Організація і технологія функціонування служби номерного фонду
5. Організація та функції адміністративно-управлінської служби.
6. Організація і функції фінансово-комерційної служби.

Запитання для самоконтролю

1. Основні підходи до класифікації відділів та служб підприємств готельного господарства.
2. Дайте характеристику організаційно-функціональної структури адміністративно-управлінської служби.
3. Типова структура служби прийому і розміщення.
4. Типова структура служби експлуатації номерного фонду.
5. Типова структура служби організації харчування.
6. Служби з надання додаткових платних послуг, які існують у засобах розміщення залежно від їхнього типу та категорії.
7. Типова структура інженерно-технічної служби готелю.

8. Опишіть організацію роботи таких функціональних служб, як служба безпеки, служба маркетингу, служба управління персоналом.

Практичні завдання

Завдання 1. У 1981 р. Міжнародною готельною асоціацією були розроблені Міжнародні готельні правила, у яких у найбільш узагальненій формі визначені принципи взаємостосунків клієнта і готелю, їхні взаємні права, обов'язки та відповідальність, подані визначення «клієнта» (в українських Правилах – «замовника») та «гостя» готелю (відповідно – «споживач»), а також наголошено, що умови договору на проживання встановлюються згідно з категорією готелю, внутрішніми інструкціями і правилами, національним законодавством. У кожній окремій країні цей документ регулює відносини між засобом розміщення і споживачем, спираючись на основні державні та галузеві законодавчо-нормативні акти. Ці правила можуть бути типовими, єдиними для всіх готельних підприємств країни, розроблятися на відомчому рівні або в окремих підприємствах.

Вам пропонується визначити:

- що покладено в основу «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (2004 р.) в Україні;
- які існують основні обов'язки і права адміністрації готельного підприємства та проживаючих;
- які права має споживач у разі порушення «Правил користування готелем та надання готельних послуг» адміністрацією готелю.

Завдання 2. Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду порт'є.

Вам пропонується визначити:

- функціональні обов'язки цього співробітника;
- якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду;
- складіть перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

Завдання 3. Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду консьєржа.

Вам пропонується визначити:

- функціональні обов'язки цього співробітника;
- якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду;
- перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

Завдання 4. Уважно вивчити правила надання готельних послуг ТОВ «Рейкарц Хотел Менеджмент», наведені у додатку А (<https://reikartz.com/uk/rules/>). Дати відповіді на питання:

1. Дані правила призначені виключно для споживачів та носять інформаційний характер? чи носять регулятивний характер?
2. Як в Правилах враховані особливості різних готелів?
3. Перерахуйте права споживача при бронюванні номера? При проживанні? При зміні тривалості проживання в готелі?

Порівняти дані правила з Правилами інших готелів <http://panska-gora.com.ua/pro-gotel/pravyla-prozhyvannya>

Завдання 5. Знайомство з роботою системи Servio HMS (демо версія) та ефективного програмного забезпечення типу PMS (Property Management System) для комплексної автоматизації всіх робочих процесів усередині готельної мережі – бронювання, розміщення та розрахунки, управління персоналом і статистикою тощо. За результатами роботи у демо-версії дати відповіді на питання:

1. Які структурні частини програми є? Хто є користувачами цих частин?
2. Який склад інформації про гостя є обов'язковою, а яка є додатковою?
3. Опишіть процес обміну інформацією між різними структурними підрозділами в готелі.
4. Сформуйте підсумковий звіт про використання номерного фонду готелю.

Ситуаційні завдання

Ситуація 1. Група туристів із Болгарії у складі 13 осіб повинна була проживати в готелі згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася зміна цін на готельні послуги.

Вам пропонується визначити:

- чи повинен порт'є СПіР у цьому випадку при розрахунках дотримуватися цін, передбачених контрактом;
- після закінчення якого терміну з моменту їх зміни можуть застосовуватися нові ціни.

Дайте обґрунтовану відповідь.

Ситуація 2. На адресу СПіР готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Вам пропонується визначити, які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим.

Ситуація 3. Ви є менеджером СПіР готелю і Вам необхідно розподілити у відповідному порядку види технологічних операцій циклу «Реєстрація документів»:

- 1) архівація;
- 2) внесення даних у журнал реєстрації;
- 3) оформлення та видача візитної карти;
- 4) оформлення документів на проживання;

- 5) систематизація паспортів;
- 6) повернення документа клієнтові.

Ситуація 4. У готелі «Відрада» поточні і перспективні заявки на поточний місяць при надходженні вводять в АСУ «Готель», де їм присвоюють номери броні й направляють у службу порт'є.

Вам пропонується розподілити наведені технологічні операції у відповідній хронології згідно з умовами технологічного циклу «Бронювання та резервування»:

1. аналіз інформації з бронювання;
2. підтвердження заявки;
3. обробка введення в АСУ;
4. передача інформації в службу прийому та розміщення;
5. прийом заявки на бронювання номерів;
6. визначення послідовності завантаження готелю.

Тема 11. Бронювання місць і номерів в готелі

План практичного заняття

1. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях
2. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання.
3. Організаційні форми бронювання
4. Технологія бронювання номерів (місць) у готелях.

Запитання для самоконтролю

1. Опишіть технологічний алгоритм гостьового циклу обслуговування клієнтів.
2. Охарактеризуйте процес надання послуг розміщення на підприємствах готельного господарства.
3. Нормативне регулювання підтвердження бронювання номера.
4. Склад та перелік обов'язкової інформації про готель для гостя.
5. Нормативне регулювання ануляції бронювання.
6. Поняття ранній заїзд та пізній від'їзд: як це впливає на вартість послуг.

Практичні завдання

Завдання 1. Дати визначення згідно нормативних документів наступних понять:

- бронювання;
- анулювання;
- неприбуття;
- дата заїзду;
- дата виїзду;
- ранній заїзд;

пізній виїзд;
розрахункова година.

Завдання 2. Ви – черговий адміністратор. У «Підтвердженні» про прибуття іноземних туристів сказано, що разом у складі групи 20 осіб, з них 6 чоловіків, 1 сімейна пара та 1 супроводжуючий. Які номери і скільки їх Ви підготуєте для цієї групи? Обґрунтуйте свою відповідь, спираючись на галузеві документи.

Завдання 3. Гість поселився в готелі по броні, сплативши бронь та проживання за добу (поселення о 9.30 ранку). Оплата зроблена о 10 год. Об 11 год він звернувся з проханням зробити йому повернення, бо він переходить до родичів та номер звільняє. Чи можливо повернення грошей в даному випадку?

Завдання 4. On-line бронювання

Основні пошукові системи бронювання готелів:

<https://ua.hotels.com/>

<https://www.booking.com/index.uk.html>

<https://hotels24.ua/uk/>

<https://hotels.tickets.ua/uk>

<https://lowcost.ua/hotels/>

1. У пошуковій системі зробити відбір готелів наприклад, Франція (Лурд) та Польща (Катовіце) на дату 25-26 березня 2022 р. на двох.
2. Конкретизувати пошук за параметрами:
 - Кількість зірок
 - Тип номера
 - Тип харчуванняМожна обрати вид відпочинку або направленість готелю.
3. Порівняти ціни у цих двох місцях та провести аналіз відгуків.
4. Перейти до бронювання.
5. Зробити висновок про зручність та повноту пошуку.
6. За допомогою PrtSc зробити відбиток.

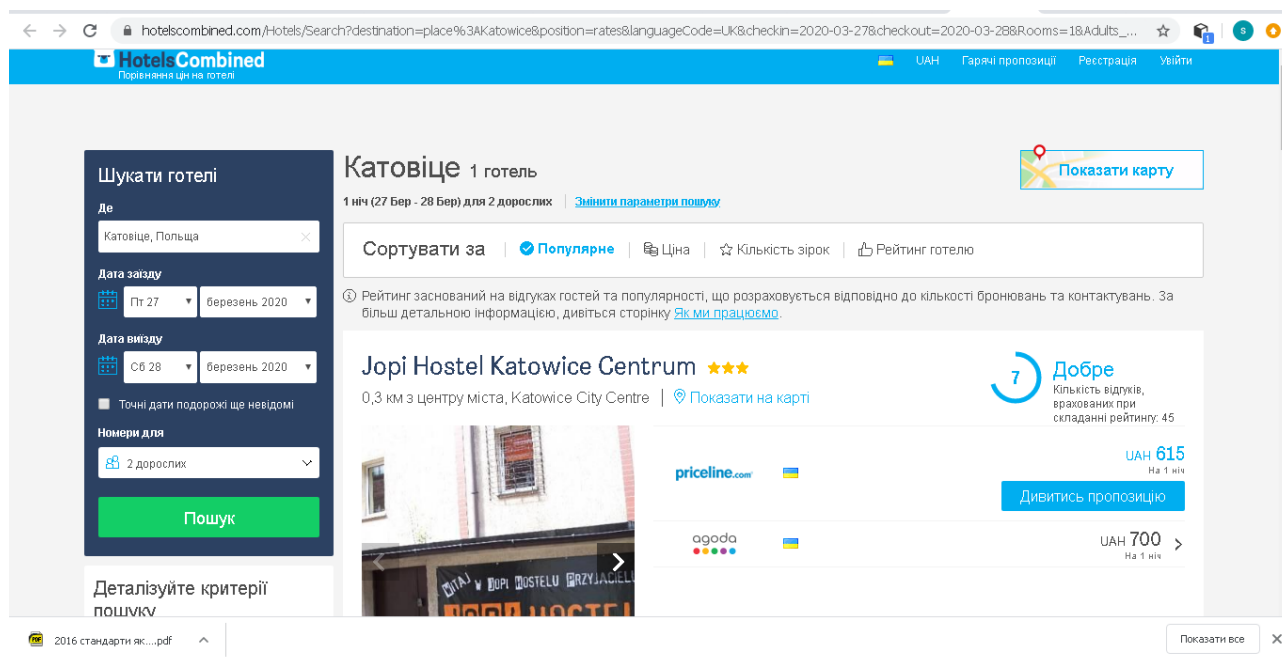


Рис. 1. Приклад бронювання номера

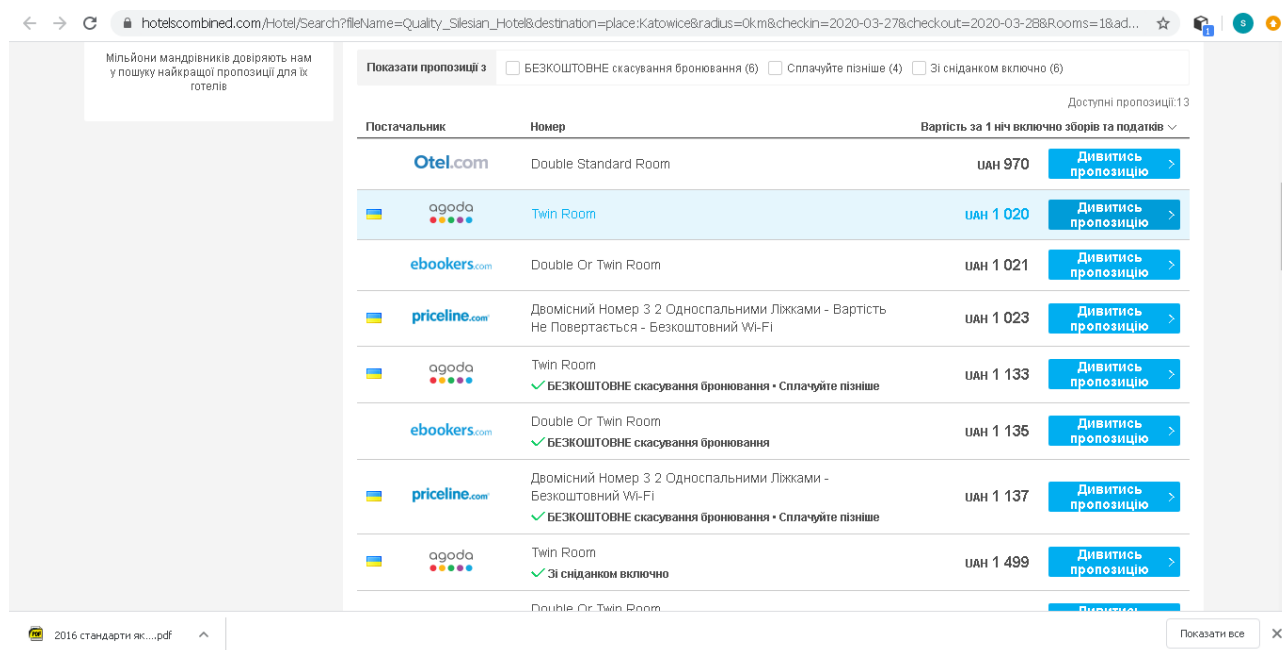


Рис. 2. Приклад бронювання номера

Ситуаційне завдання

У готелі «Юність» черговий порт'є має доступ до локальної системи автоматизації технологічних процесів прийому, розміщення, харчування і надання додаткових послуг. Йому відомо, що готель не має ліцензії на туроператорську діяльність, але турист, який прибув до готелю, звернувся до нього з ваучером на послуги розміщення та додаткові послуги. Визначте, які технологічні операції повинен зробити порт'є щодо розміщення туриста згідно з ваучером.

Тема 12. Реєстрація та обслуговування гостей в готелі

План практичного заняття

1. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення
2. Послідовність реєстрації гостей.
3. Надання побутових послуг.
4. Розгляд скарг.
5. Форми обліку для реєстрації гостей у готелі.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте основні ланки технологічного процесу прийому та обслуговування гостя в готелі.
2. Розкрийте сутність і значення попереднього бронювання місць у готелі та наведіть основні правила, якими регулюється процес бронювання для різних типів замовників.
3. Назвіть основні ланки технології розміщення гостя в готелі. Як вони забезпечуються документально?
4. Назвіть складові організації виїзду з готелю.
5. Що є змістом операції «нічний аудит» в готелі і які цілі він переслідує?
6. Назвіть основні види платіжних та обліково-розрахункових документів, що використовуються в готелях та туркомплексах.
7. Які види тарифів на послуги готелів Ви можете назвати?

Практичні завдання

Завдання 1. Проаналізуйте правила проживання у готелях (наприклад: <http://panska-gora.com.ua/pro-gotel/pravyla-prozhyvannya> ;
<https://www.nadiyahotel.com/about/pravyla-prozhyvannia> ;
<https://whiteberry.site/rules> ; <https://bratislava.ua/about/accommodation-terms/>).

На яких пунктах готель зосереджує особливу свою увагу? Як дані правила враховували Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України?

Завдання 2. Ви – старша покоївка. Покоївка сповістила, що гість з № 317 розбив дзеркало у ванній кімнаті. Які ваші дії? Поясніть головні правила проживання в готелі, права та обов'язки гостей. Складіть акт на пошкодження майна готелю та поясніть подальшу звітність з цього питання.

Ситуаційні завдання

Ситуація 1. У готелі «Зірка» споживач послуг надав скаргу черговому портьє щодо шуму з коридору на житловому поверсі. Сутність скарги полягає у тому, що на думку споживача, у готелі ізоляція повітряного шуму і приведенного рівня ударного шуму не відповідає нормативним вимогам щодо

житлових, громадських і виробничих приміщень. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити, яких нормативних індексів ізоляції повітряного шуму і приведеного рівня ударного шуму для житлових, громадських і виробничих приміщень готелів слід дотримуватися згідно з вимогами СанПиН 3077 у готелі;
- указати, які допустимі рівні шуму, що створюються в житлових приміщеннях системами вентиляції та іншим інженерно-технічним обладнанням (ліфтами, насосами, електродвигунами, трансформаторами тощо), мають бути забезпечені в готелі відповідно до гігієнічних нормативів для нічного часу доби;
- указати, яким чином має бути розглянута скарга споживача готельних послуг.

Довідково: Про затвердження Державних санітарних норм допустимих рівнів шуму в приміщеннях житлових та громадських будинків і на території житлової забудови Наказ МОЗ України N 463 від 22.02.2019

Тема 13. Безпека в готелі. Від'їзд гостя

План практичного заняття

1. Роль персоналу в системі безпеки
2. Контроль за ключами
3. Електронні замикаючі системи
4. Охорона грошових коштів і інших цінностей
5. Поведінка персоналу готелів в екстремальних умовах
6. Виписка з номера і оплата рахунку. Процедура від'їзду
7. Термінова реєстрація виїзду з готелю

Запитання для самоконтролю

1. Визначте особливості організації та технології забезпечення безпеки в готелях і туркомплексах.

2. Охарактеризуйте пріоритетні напрями забезпечення безпеки сучасного готелю.

3. Хто несе відповідальність під час транспортування багажу?

4. Визначте правила роботи з багажем гостя.

5. Що роблять з речами гостя, забутими в готелі?

6. Які заходи регулюють безпеку проживання гостей в готелі?

7. Які задачі вирішують системи пожежної безпеки?

8. Охарактеризуйте комплексну систему безпеки в готелі. Що до неї включено?

9. Визначте основні вимоги до введення ключового господарства готелю. Які види електронних ключів є найбільш зручними для сучасного готелю і чому?

10. Визначте економічні підходи щодо підвищення рівня безпеки готелю.

Практичні завдання

Завдання 1. При виїзді з готелю гість забув у шухляді письмового столу електробритву. Які дії треба ужити, якщо Ви – покоївка, яка приймала цей номер. Розкажіть про порядок зберігання та повернення забутих речей. Якого порядку прийому номерів слід додержуватись?

Завдання 2. Вам, як менеджеру СПіР готелю, потрібно провести розрахунки зі споживачами готельних послуг та заповнити рахунки (форма 4-Г).

Варіант 1. Громадянин України оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі 29 травня о 9:00 і мешкав до 21:00 4 червня у двомісному номері за бронею.

Ціна проживання у номері на добу складає 680 грн. Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і заповнити форму № 4-Г.

Варіант 2. Громадянин Угорщини оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі за бронею 9 квітня о 10:00 і мешкав до 08:00 10 квітня в одномісному номері. Серед додаткових послуг йому були надані користування міні-баром та ноутбуком, які сплачуються додатково. Ціна розміщення в номері на добу становить 480 грн, користування міні-баром – 330 грн. ноутбуком – 150 грн.

Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і вартості додаткових послуг, заповнити форму № 4-Г.

Варіант 3. Гість поселився в 1-місному номері готелю категорії «*». Проживав у період з 15 по 21 липня до 12 год. В номері був встановлений телевізор. Провести розрахунок, якщо вартість номера складає 600 грн телевізора – 20 грн /добу.

Ситуаційні завдання

Ситуація 1.

У готелі «Вікторія» черговий порт'є здійснює операції технологічного циклу «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». На прохання гостя, йому надали інформацію про стан гостьового рахунку, але додаткові послуги до рахунка не включили.

Вам пропонується визначити, чи можливо вважати такі дії порт'є порушенням технологічного циклу. Укажіть послідовність та структуру вищенаведеного технологічного циклу.

Ситуація 2.

У готелі «Лондон» менеджер виконує функції нічного аудитора. Під час здійснення технологічної операції «Звірка гостьових рахунків» комп'ютерна система «АСУ-Готель» вийшла з ладу. Менеджеру відомо, що о 06:00 з готелю виїжджають групи туристів.

Вам пропонується визначити, які дії повинен зробити нічний аудитор та які технологічні операції допоміжного технологічного циклу «Нічний

аудит» складають структуру цього циклу. Наведіть їх послідовність у діяльності менеджера.

Модуль 3. Організація допоміжних служб на підприємстві готельного господарства

Тема 14. Технологія прибиральних робіт

План практичного заняття

1. Види прибиральних робіт.
2. Види прибиральних робіт у житлових номерах.
3. Нормативна хронологія нормативних операцій обслуговуючих циклів клінінгу.
4. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень
5. Прибирання різних типів приміщень
6. Поведінка обслуговуючого персоналу під час прибиральних робіт

Питання для самоконтролю:

1. Наведіть склад служби експлуатації номерного фонду.
2. Проаналізуйте особливості різних видів прибиральних робіт у житлових приміщеннях готелю.
3. Охарактеризуйте особливості проведення генерального прибирання в номерах готелю та визначте його періодичність.
4. Визначте послідовність та особливості прибиральних робіт після виїзду клієнтів.
5. Проаналізуйте процес здійснення проміжного прибирання в номерах готелю.
6. Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.
7. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.
8. Охарактеризувати основні пункти Правил поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт.
9. Продивитися вебінар: Організація служби хаускіпінг
<https://youtu.be/aVnllJzhBOI>

Завдання 1. Визначте необхідні миючі засоби для догляду за:

- ✓ паркетною, дощатою, пофарбованою підлогою;
<https://silverclean.com.ua/ua/moyutshie-i-chistiatshie-sredstva/moyuszee-dlya-pola/>
- ✓ віконними рамами, дверима, підвіконням
- ✓ склом, дзеркалами

- ✓ меблями <https://www.tronegrande.com/uk/tips/rules-furniture-care/https://109.te.ua/217>
- ✓ інші завдання клінінгу <https://solaris.com.ua/catalog/prof-chemistry/>

До кожного пункту навести 2-3 засобу, які можуть бути використані у готельному господарстві.

довідково: <https://vse.ua/info/kak-vybrat-sredstvo-dlya-uborki-332/?city=lv>
<https://www.clean-city.co.ua/#>
<https://ua.papirus.com.ua/catalog/view/cid.270/>

Виконайте тестові завдання

Тема 15. Організація білизняного господарства

План практичного заняття

1. Організація роботи білизняного господарства
2. Пральня і хімчистка.
3. Вимоги до білизни

Питання для самоконтролю:

1. Організація роботи білизняного господарства
2. Система обліку і зберігання матеріальних цінностей номерного фонду.
3. Поняття та структура м'якого інвентарю
4. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибракування і списування білизни.
5. Пральня і хімчистка.
6. Порядок надання послуг прання гостям готелю
7. Вимоги до білизни (склад, розмір та інші характеристики)

Завдання 1. Споживач залишив заявку на прання костюма, який може бути підданий тільки хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Ваші дії?

Завдання 2. Споживач просить покоївку випрати йому сорочку. Як правильно реагувати покоївки в цій ситуації.

Завдання 3. Подружжя похилого віку, покинувши номер, згадали, що на столі ключ, а найголовніше – ліки для серця, без яких може статися напад. Вони бажають, щоб покоївка відчинила їх номер. Як діяти покоївці в цій ситуації?

Завдання 4. На основі ДСТУ 4269:2003 дати характеристику Оснащеності номерів меблями та інвентарем відповідно до категорії готелів за такими вимогами:

Ліжко (мінімальні розміри)

- 1) односпальне 80 см х 190 см;
- 2) односпальне 90 см х 200 см;
- 3) двоспальне 140 см х 190 см;
- 4) двоспальне 160 см х 200 см;
- 5) дитяче або розкладне ліжко {на прохання}

Комплект постільних речей і білизни:

- матрац з на матрацником;
- дві подушки;
- ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко;
- простирадло, підковдра, наволоки

Килимок біля кожного ліжка за відсутності килима або килимового покриву підлоги

Килим або килимовий покрив підлоги

Тумбочка (столік) біля кожного спального місця

Вішалка для верхнього одягу і головних уборів

Цупкі завіски (або жалюзі), що затемнюють приміщення

Прозорі завіски (або жалюзі)

Виконайте тестові завдання

Тема 16. Робота закладів ресторанного господарства

План практичного заняття

1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства
2. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі
3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування
4. Організація роботи Room Service
5. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару
6. Оснащення служби Room Service
7. Підготовка до виконання замовлення та техніка обслуговування офіціанта у номері

Питання для самоконтролю

1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів готельних послуг у ресторанному господарстві.
2. Охарактеризуйте приміщення закладів ресторанного господарства у готелях та вимоги, що висуваються до них.
3. Методи обслуговування:
 - а) характеристика форм самообслуговування;

- б) характеристика форм обслуговування офіціантами.
4. Організація додаткових послуг в ЗРГ.
5. Меню, види меню.
6. Основні правила подачі страв.
7. Організація повсякденного обслуговування споживачів.
8. Організація обслуговування мешканців в номерах.
9. Організація сніданків в готелі.
10. Організація роботи «Room-service».
11. Організація роботи міні-барів.
12. Особливості обслуговування в конференц-залах.

Завдання 1. Дати характеристику закладам харчування для готелів категорії ****. Яка їх мінімальна місткість? Якими нормативними актами необхідно керуватися при цьому?

Таблиця 1

Імовірність приналежності досліджуваного засобу розміщення до певної категорії за вимогами ДСТУ 4269:2003 щодо приміщень для організації харчування

	Вимоги	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
82	ІХ Приміщення для надавання послуг харчування					
	<i>Ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна — щонайменше один об'єкт із вище перерахованих</i>		+			
83	<i>Ресторан або кафе: кількість сидячих місць не менша ніж 75 % від кількості місць в готелі</i>			+		
84	<i>Ресторан, кілька залів, окремі кабінети: кількість столів не менша ніж 75 % від кількості номерів; клас обслуговування — не нижчий за «вищий»</i>				+	+
85	<i>Банкетний зал(и), можливо такий(-і), що можна трансформувати у конференц-зал</i>				+	+
86	<i>Бар</i>				+	+
87	<i>Додатковий бар у зоні приймання</i>					+
88	<i>Окреме приміщення для харчування персоналу</i>				+	+

Завдання 2. Розшифрувати позначення типів харчування в готелях:

1. RO
2. AO
3. NO
4. EP
5. BV
6. FB+
7. EXTFB
8. HB
9. ALL

- 10.ALL+
- 11.HB+
- 12.UAL
- 13.FB

Завдання 3. Організація ділових прийомів

Часто при проведенні конференцій, нарад, з'їздів або ділових зустрічей, виникає необхідність проведення різного виду прийомів, основи організації яких необхідно знати бізнесменам, підприємцям, менеджерам будь-яких рівнів.

Час та засоби для організації прийомів залежать від обставин і бувають різними, але в будь-якому випадку це питання слід вивчити завчасно і готувати його старанно. При цьому сторона, яка проводить прийом, повинна:

- визначити (вибрати) вид прийому;
- приготувати приміщення і, за необхідності, завчасно визначити конкретні місця для учасників зустрічі;
- вибрати (скласти) меню, продумати сервірування столу і порядок обслуговування гостей;
- підготувати тости й промови (на прийомах з розсаджуванням);
- скласти схему або порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто влаштовує прийом.

Широке розповсюдження одержали **такі види прийомів: сніданок, обід, вечеря, «келих шампанського» або «келих вина», «чай», «коктейль» або «фуршет».**

Завдання: описати особливості кожного з наведених видів прийомів.

Тема 17. Додаткові послуги

План практичного заняття

1. Поняття та види додаткових послуг.
2. Форми надання додаткових послуг.
3. Комплексний продаж послуг.

Питання для самоконтролю.

1. Дати визначення поняття та видів додаткових послуг.
2. Охарактеризуйте форми надання додаткових послуг.
3. Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які належать до групи безкоштовних.
4. Яка прослідковується залежність між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?
5. Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послуг в готельному господарстві.
6. Опишіть технологію надання ряду безкоштовних послуг:
 - побудка;

- виклик швидкої медичної допомоги;
 - надання першої медичної допомоги;
 - виклик лікаря;
 - подача преси в номер;
 - подання сніданку в номер.
7. Дайте перелік платних додаткових послуг у готелі.
 8. Наведіть приклад технології надання платної додаткової послуги в підприємстві готельного господарства.
 9. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.
 10. Що передбачає комплексний продаж послуг

Завдання 1. До кожної з блоків додаткових послуг дайте конкретний перелік послуг:

- послуги харчування (...);
- транспортні послуги (...);
- фінансові послуги (...);
- побутові послуги (...);
- торговельні послуги (...);
- послуги для ділового туризму (...);
- послуги з організації відпочинку та дозвілля (...).

Завдання 2. Підготуйте перелік додаткових послуг для готелю категорії «**» згідно з вимогами Держстандарту «Класифікація готелів».

Завдання 3. Менеджеру відомо, що місткість готелю значною мірою впливає на технологію обслуговування. У готелях малої місткості існує менша кількість персоналу, практикується суміщення ділянок роботи. Натомість такий чинник, як класність (зазначений рівень комфорту), впливає як на асортимент послуг (він ширший у готелях більш високого класу), так і на організацію та технологію їх надання. З підвищенням класу готелю збільшується кількість персоналу на одиницю проживаючих, зростає спеціалізація ділянок роботи, значно змінюється технологія, зважаючи на те, що готелі більш високого класу мають відповідно більш розвинену матеріально-технічну базу.

Вам, як менеджеру, потрібно визначити чинники, які впливають на асортимент додаткових послуг курортного готелю, та запропонувати асортимент додаткових послуг.

Завдання 4. Використовуючи вимоги ДСТУ 4269:2003 сформулювати перелік додаткових послуг до готелю категорії *** .

Таблиця 1

Вимоги ДСТУ 4269:2003 щодо приміщень для надання додаткових сервісів у готелях різних категорій

	Вимоги	Категорія готелів				
		*	**	***	****	*****
89	Х Додаткові приміщення для надавання інших послуг					
	<i>Зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеопаратурою (для мотелів необов'язково)</i>			+	+	+
90	<i>Бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, приєднаними до інтернету</i>				+	+
91	<i>Приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом:</i> 1) <i>плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше для готелів ***, розташованих у курортно-рекреаційній зоні);</i>			+	+	+
	2) <i>плавальний басейн</i>					+
92	<i>Медичний кабінет</i>					+
93	<i>Перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094 (якщо кількість номерів більша за 50)</i>			+		
94	<i>Перукарня вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094</i>				+	+
95	<i>Кімната побутового обслуговування</i>	+	+	+	+	
96	<i>Камера схову (цілодобово)</i>	+	+	+	+	+
97	<i>Магазини та торговельні кіоски (з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної, тютюнової продукції, газет, журналів та іншої поліграфічної продукції)</i>			+	+	+
98	<i>XI Послуги</i> <i>Служба приймання: цілодобово</i>	+	+	+	+	+
99	<i>Швейцар</i>				+	+
100	<i>Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово</i> 1) <i>на прохання;</i>		+	+		
	2) <i>обов'язково</i>				+	+
101	<i>Прибирання номера покоївкою</i>					
	1) <i>щоденно;</i>	+	+	+	+	+
	2) <i>контролюючи його стан протягом дня</i>				+	+
102	<i>Заправляння ліжок покоївкою</i>	+	+	+	+	+
103	<i>Замінювання постільної білизни</i>					
	1) <i>один раз на три дні або за бажанням гостя;</i>	+	+	+		
	2) <i>щоденно або за бажанням гостя</i>				+	+
104	<i>Замінювання рушників</i>					

	1) один раз на три дні або за бажанням гостя;	+	+			
	2) щоденно або за бажанням гостя			+	+	+
105	Прання					
	1) повернення білизни протягом 24 год;	+	+	+		
	2) повернення білизни протягом 12 год				+	+
106	Прасування					
	1) надавання праски, прасувальної дошки;	+	+	+		
	2) протягом години, також у вихідні дні				+	+
107	Чищення одягу (хімчистка)			+	+	+
108	Дрібний ремонт одягу	+	+	+	+	+
109	Чищення взуття					
	1) персоналом готелю або автоматом;			+		
	2) персоналом готелю				+	+
110	Послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного				+	+
111	Надавання в користування (самостійне або за участю обслуговувального персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування			+	+	+
112	Зберігання цінностей у сейфі адміністрації	+	+	+	+	+
113	Зберігання багажу	+	+	+	+	+
114	Обмінювання валюти					
	1) для готелів категорії *** допускають наявність пункту обміну валюти або банкомату на відстані до 100 м;			+	+	+
	2) цілодобово				+	+
115	Приймання кредитних карток			+	+	+
116	Організування зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі тощо)				+	+
117	Викликання таксі	+	+	+	+	+
118	Оренда (прокат) автомобіля				+	+
119	Паркування автомобіля персоналом готелю та подання з гаража (зі стоянки) до під'їзду автомобіля гостя					+
120	Бронювання квитків на різні види транспорту			+	+	+
121	Бронювання і (або) продаж квитків до театру та на інші розважальні заходи		+	+	+	+
122	Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо)			+	+	+
123	Прокат спортивного та відпочинкового інвентарю для готелів, розташованих у курортно-рекреаційній зоні			+	+	+
124	Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги	+	+	+	+	+

Тема 18. Культура обслуговування в готельному господарстві

План практичного заняття

1. Поняття обслуговування у готелі
2. Суть та значення культури обслуговування.
3. Сутність якості обслуговування.
4. Правила поведінки персоналу готелів

Тема 19. Організація відпочинку, дозвілля та розваг при закладах готельного господарства

План практичного заняття

- 1 Сутність готельної анімації, її риси, функції.
- 2 Технологія анімаційного процесу.
- 3 Проектування анімаційних програм.

За допомогою мережі ІНТЕРНЕТ скласти перелік національних та міжнародних свят, які стосуються нашої спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Наприклад:

Міжнародний день кави (День еспreso). Відзначається: щорічно 17 Квітня

Як мінімум два рази на рік - 17 квітня і 1 жовтня відзначають Міжнародний день кави. Ініціаторами проведення та щорічного відзначення першого є італійці. Саме в цій країні - 17 квітня святкують день одного з найпопулярніших напоїв, який хоч раз в житті пробував кожен - День еспreso. В цей день в італійських кафе, барах, ресторанах, кав'ярнях відвідувачі отримують листівки, з яких вони дізнаються, що представляє собою правильне еспreso.

29 травня, субота - Всесвітній день здоров'я травної системи або Всесвітній день здорового травлення або День раціонального харчування (World Digestive Health Day - 29 травня 1958 року, в останній день Першого Всесвітнього конгресу гастроентерологів, який відбувся у Вашингтоні (США), зібрання видатних гастроентерологів оголосило про створення Всесвітньої організації гастроентерології);

Тема 20. Основи організації праці у готелі

План практичного заняття

1. Умови успішної організації праці у готелі
2. Методи нормування праці
3. Продуктивність праці
4. Форми організації праці
5. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці

Питання для самоконтролю.

1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та структуру.
2. Наведіть основні технології управління персоналом.
3. Дайте визначення поняття «нормування праці».
4. Наведіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
5. Джерела наймання персоналу у готелі, перерахуйте та охарактеризуйте основні з них.
6. Поняття кадрового планування в готелі: сутність та етапи.
7. Оцінювання і стимулювання праці персоналу.
8. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.

Завдання 1. На основі наведених даних про структуру майбутнього готелю розрахувати чисельність бригади покоївок, їх загальну чисельність та склад. *(для виконання завдання можна використовувати приклад на с. 499 Корж Н.В. Готельна справа: Навч посібник)*

Вихідні дані: готель категорії 4 зірки має таку структуру номерного фонду:

- номери категорії люкс – 2 ном. / 4 місць;
- вищої категорії двокімнатних двомісних номерів – 10 ном./ 20 місць;
- першої категорії однокімнатних одномісних номерів – 15 / 15;
- першої категорії однокімнатних двомісних номерів – 36 / 72;

Разом – 63 ном./111 місць.

Прибирання місць загального користування складає 2,5 хв

Кількість наданих ліжок-діб на рік складає 48100

Кількість проживаючих в рік, 14300 чол.

Норматив явочної чисельності покоївок для другої та третьої зміни при заданих обсягах ліжок-діб і кількості мешканців складає 3,11 (довідкова величина).

Норми часу на прибирання одного номера, відповідно: 1,96, 1,59; 0,99; 1,13.

Коефіцієнт, що враховує плановані для даного готелю невиходи покоївок, 1,3.

6. Самостійна робота здобувачів вищої освіти

Передбачається, що в період вивчення освітньої компоненти здобувач вищої освіти самостійно опрацьовує нормативно-правову базу організації готельного господарства, вивчає сучасні напрямки удосконалення інформаційного та технологічного оснащення засобів розміщення, розглядає та готує доповіді про проблеми роботи готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах, розв'язує домашні практичні завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні освітньої компоненти складає 58,4 %.

Тематика додаткових питань для самостійного вивчення наведена у таблиці.

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1. Історія розвитку готельного господарства та класифікація засобів розміщення		
1	Тема 1. Історія розвитку готельного господарства Історичні етапи розвитку готелів Азії	7
2	Тема 2. Готельне господарство світу та України на сучасному етапі Сучасні світові тенденції у готельному бізнесі Готелі азіатського регіону	6
3	Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства Порядок сертифікації послуг готелю	7
4	Тема 4. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги. Клубне розміщення. Особливості функціонування лікувально-профілактичних засобів	7
5	Тема 5. Спеціалізації готелів. Системи класифікації готелів європейських країн	7
6	Тема 6. Готельна послуга Дослідити вимоги щодо основних та додаткових послуг залежно від зірковості готелю	5
Модуль 2. Організація основних служб готельного господарства		
7	Тема 7. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд. Стандарти до номерного фонду готелів різних категорій Законспектувати та вивчити міжнародну класифікацію номерів та видів розміщення https://travelyourway.com.ua/ua/planirovanie-samostoyatelnyh-puteshestvij/komfortnoe-prozhivanie/tipy-nomerov-v-otelyah/	6
8	Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю.	5

	Поняття атмосфери та її вплив на доходність готелю	
9	Тема 9. Інженерне і санітарно-технічне устаткування готельних комплексів Вплив технічного прогресу та інформатизації до оснащення готельних комплексів	5
10	Тема 10. Особливості діяльності готельних служб Скласти посадові інструкції до основних посад у готелі: Старший адміністратор, адміністратор, нічний адміністратор, порт'є, покоївка, прибиральниця, менеджер служби розміщення.	4
11	Тема 11. Бронювання місць і номерів в готелі Електронні системи бронювання: види та характеристика	5
12	Тема 12. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі Вибір додаткових послуг готелю. Формування пропозиції. Способи оплати за проживання.	5
13	Тема 13. Забезпечення безпеки в готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя Електронні системи безпеки. Пожежна безпека.	5
Модуль 3. Організація допоміжних служб на підприємстві готельного господарства		
14	Тема 14. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень та на навколишній території Аутсорсинг клінінгових служб.	4
15	Тема 15. Організація робіт з ведення білизняного господарства Норми забезпечення білизною. Порядок зберігання та видачі.	3
16	Тема 16. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення. Обслуговування в номері. Нестандартні замовлення гостей. <i>1. Організація харчування іноземних туристів</i> <i>2. Організація обслуговування конгресних заходів</i> <i>3. Організація надання інших послуг з харчування</i>	6
17	Тема 17. Культура обслуговування та якість в готельному господарстві Стандарти обслуговування працівників фронт-офіса	3
18	Тема 18. Організація надання додаткових послуг Підрядні організації в наданні додаткових послуг. Аутсорсинг. Оренда.	4
19	Тема 19. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства. Організація заходів для дітей. Організація спортивних заходів.	3
20	Тема 20. Основи організації праці у готелі. Законодавство про працю. Бригадний спосіб праці. Соціальний пакет працівників.	3
	Разом	98

Вимоги до оформлення доповіді

Доповідь за тематикою освітньої компоненти є важливою складовою самостійної підготовки здобувачів вищої освіти до практичного заняття.

Метою підготовки доповіді є набуття навичок самостійної роботи з навчальною та науковою літературою, законодавчими та нормативними актами, практичного застосування опрацьованого матеріалу та формулювання висновків.

Тема доповіді обирається здобувачем вищої освіти із запропонованого переліку або визначається викладачем у індивідуальному порядку. Повторення тем доповідей у академічній групі не допускається.

Обов'язкові умови щодо оформлення доповіді: обсяг: 10-15 сторінок друкованого тексту формату А4; шрифт: Times New Roman, розмір 14-й; міжрядковий інтервал: полуторний, абзац - 1,25см; поля сторінки: верхнє – 2 см, нижнє - 2см, ліве – 2 см, праве - 1 см; вирівнювання тексту - по ширині.

Обов'язкові вимоги до доповіді:

Наявність плану (3-4 питання), змісту, вступу, висновків, переліку використаних джерел (не менше п'яти джерел, крім законодавчих та нормативних актів за темою роботи), таблиць та рисунків за темою роботи, посилання за текстом на використаних літературних джерел.

Методична допомога студенту з питань підготовки доповіді надається викладачем під час консультацій.

Доповідь оцінюється з першого подання і поверненню на доопрацювання не підлягає.

Поточне та підсумкове оцінювання знань

Оцінювання здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Житомирського державного університету імені Івана Франка згідно з Європейською кредитною трансферно-накопичувальною системою» https://zu.edu.ua/offic/ocinjuvannya_zvo.pdf.

Під час вивчення освітньої компоненти «Організація готельного господарства» використовується поточний, модульний контроль, захист реферату і підсумковий контроль знань здобувачів вищої освіти, який проводиться у формі екзамену. Об'єктом оцінювання знань здобувачів вищої освіти є програмний матеріал освітньої компоненти різного характеру і рівня складності.

На практичному занятті об'єктами оцінювання є:

- ✓ усні відповіді здобувачів вищої освіти;
- ✓ результати тестування;
- ✓ активність по суті теми заняття;
- ✓ доповнення та коментарі;

- ✓ стиль виступу;
- ✓ грамотність та глибина володіння матеріалом;
- ✓ участь в обговоренні дискусійних питань;
- ✓ правильність розрахунків практичних завдань;
- ✓ рівень підготовки до практичного заняття;
- ✓ письмові відповіді.

Академічні досягнення здобувачів вищої освіти визначаються за допомогою системи оцінювання яка використовується в університеті, і національної шкали з обов'язковим приведенням оцінок до шкали ECTS.

Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Оцінка за університетською шкалою Екзамен	Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
<i>Відмінно</i>	90-100	A	відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок
<i>Добре</i>	82-89	B	вище середнього рівня з кількома помилками
	74-81	C	в цілому правильне виконання з певною кількістю суттєвих помилок
<i>Задовільно</i>	64-73	D	непогано, але зі значною кількістю недоліків
	60-63	E	виконання задовольняє мінімальним критеріям
<i>Незадовільно</i>	35-59	FX	з можливістю повторного складання
	1-34	F	з обов'язковим повторним курсом

Підсумкова оцінка з вивчених модулів за навчальний рік (ПОМ) розраховується:

№ модулю	M _{%п} (відсоткове значення модулю навчальної компоненти)
Модуль 1	M _{%1} = 30%
Модуль 2	M _{%2} = 40%
Модуль 3	M _{%3} = 30%
Сума	100

Оскільки формою підсумкового контролю освітньої компоненти є екзамен, то здобувачі вищої освіти в яких підсумкова оцінка з вивчених модулів (ПОМ) за семестр становить 60 і більше балів, мають право не складати екзамен. У такому разі підсумкова оцінка з вивчених модулів (ПОМ) = Екзаменаційній оцінці (ЕО) = Підсумковій оцінці (ПО).

$$ПОМ=ЕО=ПО$$

У випадку складання екзамену підсумкова оцінка (ПО) визначається як середнє арифметичне балів підсумкової оцінки з вивчених модулів (ПОМ) та екзаменаційної оцінки (ЕО).

$$ПО=(ПОМ+ЕО)/2$$

7. Контрольні питання для підготовки до іспиту

1. Основні поняття готельного господарства
2. Форми управління в готельній сфері
3. Стародавній (IV тис. до н.е. - середина V ст. н.е);
4. Середньовіччя (V-XV ст. н.е.);
5. Новий час (XVI ст. - початок XX ст.);
6. Готельне господарство світу на сучасному етапі
7. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж
8. Види сучасних засобів розміщення
9. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства
10. Готельне господарство України у дореволюційний період
11. Готельне господарство України у післяреволюційний період
12. Розвиток готельної індустрії України після Другої світової війни
13. Сучасний стан розвитку готельного господарства України
14. Історія розвитку готельного господарства Волинської області
15. Сучасний стан розвитку готельного господарства на території Волинської області
16. Принципи управління діяльністю готельного і туристського підприємства.
17. Правила надання готельних послуг
18. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
19. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель
20. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
21. Функціональна організація приміщень готельних комплексів:
22. Організація приміщень вестибюльної групи
23. Особливості організації житлових приміщень
24. Блок приміщень харчування
25. Організація адміністративних приміщень
26. Приміщення господарського і складського призначення
27. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю
28. Складові частини комфорту внутрішнього простору готельної будівлі
29. Меблювання готельних приміщень
30. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
31. Система вентиляції приміщень житлового фонду.
32. Ліфтове господарство і його експлуатація.
33. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві
34. Характеристика основних служб готелю та їх призначення.

35. Служба прийому та розміщення в готелі: функції та форми організації
36. Служба обслуговування на поверхах в готелі: функції та форми організації
37. Бронювання місць і номерів в готелі
38. Організація прийому гостей
39. Реєстрація гостей: сутність етапів
40. Виїзд гостей з готелю
41. Розрахунки за проживання й послуги в готелі
42. Нічний аудит: функції аудита, формула аудиторського інформування, методи здійснення аудита
43. Обслуговування гостей у житловій частині готелю
44. Обслуговуючий технологічний цикл «Клінінгові технології»
45. Обслуговуючий технологічний цикл "Ведення білизняного господарства
46. Обслуговування нежитлових приміщень готелю
47. Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
48. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг
49. Основні типи сніданку та харчування в готелі
50. Організація торгівельно-побутових послуг
51. Розрахунок чисельності працівників готелю
52. Менеджмент готельної анімації
53. Готельна анімація та її специфіка
54. Створення і реалізації анімаційних програм
55. Сертифікація готельних послуг
56. Сертифікації послуг харчування
57. Особливості обслуговування VIP-гостей
58. Культура обслуговування в готельному господарстві
59. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.
60. Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства
61. Нормування праці в готельному господарстві
62. Набір та відбір персоналу
63. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів
64. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.
65. Схеми функціональної організації приміщень.
66. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
67. Інтер'єр як художня композиція: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.
68. Основні підходи щодо меблювання номерів.
69. Складові частини інженерно-технічного обладнання готелів.
70. Характеристика санітарно-технічного устаткування.
71. Ліфтове устаткування.
72. Основні етапи бронювання. Типи броні.

73. Заявка на бронювання. Визначення наявності номерів для бронювання.
74. Реєстрація попереднього замовлення. Підтвердження бронювання.
75. Особливості бронювання груп.
76. Передреєстраційна діяльність служби прийому і розміщення.
77. Забезпечення безпеки в готелі. Роль персоналу в системі безпеки.
78. Основні роботи на етапі виписування з номера і від'їзд гостя
79. Забезпечення безпеки в готелі. Контроль за ключами.
80. Забезпечення безпеки в готелі. Електронні замикаючі системи.
81. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень
82. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: види прибирання ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».
83. Особливості функціонування служби харчування і напоїв у готелях.
84. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
85. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування у готелях.
86. Організація роботи Room Service.
87. Особливості складу меню для обслуговування у номері і функціонування міні-бару.

Тестові завдання

Для проведення поточного та модульного контролю може використовуватися банк тестових завдань, завантажений на портал ZDU PROJECT. Вибір тестових завдань формується автоматично, випадковим способом і буде залежати від виду оцінювання, теми та кількості завдань. Приклад тестових завдань:

1. Для здійснення прибиральних робіт у приміщеннях житлових груп підприємств готельного господарства функціонують:

- 1) служби експлуатації номерного фонду;
- 2) «room-servis»;
- 3) служба прийому та обслуговування.

2. Щодня покоївка виконує:

- 1) поточне і проміжне прибирання номерів;
- 2) поточне прибирання номерів;
- 3) проміжне прибирання номерів.

3. Яка послідовність прибиральних технологічних операцій в однокімнатному номері?

- 1) житлова кімната, передпокій, санітарний вузол;
- 2) передпокій, санітарний вузол, житлова кімната;
- 3) немає послідовності.

4. Вид прибирань, що проводиться виключно у житлових номерах, це:

- 1) сухе на броні;
- 2) поточне;
- 3) генеральне.

5. Етика покоївок забороняє торкати та переміщувати речі гостя, крім:

- 1) особистих речей (вкладають у валізу);
- 2) нічної піжами (кладуть під подушку), халату (вішають у шафу) та капців (виносять у передпокій).
- 3) паперів на письмовому столі (вкладають у шухлядку письмового стола).

6. Види прибирань номерів протягом дня виконують у такій послідовності:

- 1) сухе на броні, поточне щоденне, проміжне, після виїзду;
- 2) поточне щоденне, сухе на броні, після виїзду, проміжне;
- 3) сухе на броні, після виїзду, поточне щоденне, проміжне.

7. Прибирання кімнат у багатокімнатному номері проводять у такій послідовності:

- 1) вітальня, спальня, кабінет, передпокій, санвузол;
- 2) спальня, вітальня, кабінет, санвузол, передпокій;
- 3) спальня, вітальня, кабінет, передпокій, санвузол.

8. Табличка «Продезінфіковано» в санвузлі номера викладається:

- 1) тільки на унітаз;
- 2) на унітаз, ванну, біде й умивальник;
- 3) на умивальник, піддзеркальну полицю і унітаз.

9. Прибирання номеру починають:

- 1) з прибирання обіднього стола;
- 2) з прибирання ліжка;
- 3) з прибирання підлоги.

10. Проміжне (експрес-прибирання) проводиться:

- 1) раз на тиждень;
- 2) після виїзду гостя;
- 3) у другій половині дня в разі потреби.

8. Рекомендована література

Основна

1. Байлік І. М. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
2. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
3. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
4. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.
5. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.

Додаткова

1. Головка О.М. Організація готельного господарства : навчальний посібник / О. Головка [та ін. ; за ред. О. М. Головка]. – Київ : Кондор, 2012. – 337 с.
2. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
5. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=43>
6. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Я.Г. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
7. Лайко М.Ю. Мировая индустрия гостеприимства: учебное пособие / М. Ю. Лайко, Д. А. Штыхно. – Москва : Изд-во Рос. экон. акад., 2005. – 229 с.
8. Левицька І.В. Готельна справа. Навчальний посібник / І.В. Левицька, Н.В.Корж, Н.В. Онищук. – Київ: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К». 2015. – 580 с.

9. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П.Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
10. Мунін Г. Б. Малі готелі: організація роботи та обслуговування : навч. посібник / Г. Б. Мунін, О. С. Кривоносов, З. В. Марциновська. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Університет «Україна», 2012. – 336 с.
11. 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: Навч. посіб. / За ред. д.е.н., професора Дорогунцова С.І.– К.: Ліра,К, 2005. – 520 с.
12. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент: навч. Посібник / Л. І. Нечаюк , Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
13. Обслуговування в номерах готелю // Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/16801028/turizm/obslugovuvannya_nomerah_gotel_u
14. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. – Львів : Добра справа, 2019. – 224 с.
15. Організація обслуговування у малих готелях : навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. – Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 181 с.
16. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна, та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
17. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 286 с.
18. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за № 413/.
19. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). : введ. 07.01.2008 р. – Київ: 2007. – 23 с. (Наказ Держспоживстандарту України № 207).
20. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
21. Технологічна схема обслуговування туристів в готелі та її характеристика // Менеджмент туристичної індустрії : навч. посібник /

за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с. – Режим доступу: <http://buklib.net/books/22018/>.

Інтернет ресурси:

1. Council of Hotel, Restaurant & Institutional Educators [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.chrie.org>.
2. International Hospitality E-Magazine [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.hoteliero.com/>
3. The Leading Hotels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.lhw.com
4. VirtualTourist [Electronic resource]. – Regime of access: <http://http://www.virtualtourist.com/>.
5. Верховна рада України. Офіційний веб-портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua
6. Все гостиницы Украины. Отели Киева. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua
7. Лучшее предложение отелей мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.Hotels.com
8. Hcareers [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.hcareers.com>.
9. Независимые отели. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.worldhotel.com
10. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lektsii.net/1-100367.html>
11. Отели мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.hotels.net
12. Міністерство культури та інформаційної політики України (МК) <http://mincult.kmu.gov.ua/control>
13. Положення про Державне агентство розвитку туризму України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#n11>
14. ПЕРЕЛІК НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti>
15. Вебінари Навчального центру готельної і ресторанної справи Reikartz Hotel Group
Принципи роботи сучасної готельно-ресторанної мережі <https://youtu.be/QL9knkdC0Qo>
Основні показники ефективності готелю. https://youtu.be/j_NH7Hk0lUs
Стандарти служби прийому та розміщення <https://youtu.be/-Zvg8WgUcB4>
Ресторанний комплекс. Чек-ап роботи ресторану. https://youtu.be/LVsF_vHaFiI
Організація служби хаускіпінг <https://youtu.be/aVnllJzhBOI>

Навчально-методичне видання

Укладач: Павлова Світлана Іванівна

Рецензенти: **Валінкевич Наталія** – завідувач кафедри економіки, підприємництва та туризму Поліського національного університету, д.е.н., професор
Давидюк Юлія – завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Державного університету «Житомирська політехніка», к.е.н., доцент
Боцян Тетяна – доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, к.е.н., доцент

М 54

П 12

Організація готельного господарства. Методичні вказівки для підготовки до практичних занять та самостійної роботи здобувачами вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. / Укл. С.І. Павлова – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2022. – 67 с.

Оригінал-макет виготовлено та віддруковано
на кафедрі економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи ЖДУ ім. І. Франка:
м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40.
Електронне видання
