



КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра технології та організації готельно-ресторанного бізнесу



ЧТЕІ КНТЕУ

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«ГОТЕЛЬНА СПРАВА»

Освітньо-професійна програма

«Готельний і ресторанный менеджмент»

Освітній ступінь	початковий (молодший бакалавр) / elementary (junior bachelor)
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування» / «Management and administration»
Спеціальність	073 Менеджмент / Management
Спеціалізація	
Вид дисципліни	Обов'язкова
Форма навчання	Денна
Навчальний рік	2021/2022
Семестр	1
Кількість кредитів / годин	12 /360
Мова викладання	Українська
Форма заключного контролю	Екзамен

Лектор курсу: (e-mail):	Незвещук-Козут Тетяна Семенівна , к.е.н., доцент кафедри технології та організації готельно-ресторанного бізнесу. t.semenivna@gmail.com
Вимоги лектора:	Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні завдання. За умови пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
Відповідальність лектора:	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусії. Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишати свої відгуки, а також брати участь в опитуванні в кінці семестру. А також розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.

Види занять:	<i>Лекції, практичні, самостійна робота.</i>
Методи навчання:	<i>Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.</i>
Форми навчання:	<i>Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації*.</i>
Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:	<i>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).</i> <i>Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom)).</i>
Доступ до дисципліни:	<i>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ).</i> <i>Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: https://bbb.chtei-knteu.cv.ua/b/olg-hvw-f4p, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.</i>

**Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Ефективне функціонування ринку готельних послуг є важливою складовою частиною соціально-економічного розвитку економіки України. Однак, жорстка конкуренція з боку закордонних закладів розміщення, несприятлива економічна ситуація, зростаюча вибагливість гостей щодо рівня сервісу висувають нові вимоги щодо якості та ефективності функціонування підприємств готельного бізнесу. Саме тому проблеми забезпечення належного рівня конкурентоспроможності вітчизняних підприємств готельного бізнесу на основі якісного аналізу умов зовнішнього та внутрішнього середовища їх функціонування набувають значної актуальності.

Дисципліна «Готельна справа», як обов'язкова компонента освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», спрямована на формування у студентів *інтегральної компетентності*, а саме здатності розв'язувати складні задачі та проблеми в сфері готельного бізнесу як в професійній діяльності, так і у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог, а також досягнення загальних (здатність: застосовувати знання у практичних ситуаціях, розуміти предметну область та професійну діяльність, спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, спілкуватися іноземною мовою, навички використання інформаційних і комунікаційних технологій, до адаптації та дії в новій ситуації, генерувати нові ідеї (креативність) та фахових (здатність: визначати та описувати характеристики організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; аналізувати результати діяльності організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища,

визначати перспективи розвитку організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, визначати функціональні області організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу та зв'язки між ними, оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації, зокрема закладів готельного та ресторанного бізнесу, створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління, здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, формувати обґрунтовані рішення, розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності) *компетентностей* випускника.

<i>Що є предметом вивчення дисципліни та яка її мета?</i>	<i>Предметом</i> вивчення дисципліни є технологічні процеси підприємств готельного бізнесу, що відбуваються при здійсненні обслуговування туристів. <i>Метою</i> вивчення дисципліни «Готельна справа» є надання фундаментальних теоретичних знань і набуття практичних навичок з питань організації діяльності підприємств готельного бізнесу; технологічних процесів обслуговування туристів у готелях; організації готельного сервісу.
<i>Які цілі вивчення дисципліни?</i>	<i>Завданням</i> вивчення дисципліни «Готельна справа» є надання студентам ґрунтовних знань у сфері організації готельного бізнесу в Україні та світі; організації усіх технологічних процесів обслуговування у підприємствах готельного бізнесу; матеріально-технічного забезпечення закладів розміщення; організація дотримання безпеки та гігієни праці.
<i>Які результати навчання за дисципліною?</i>	Після проходження курсу ви будете знати: основні підходи щодо типізації та класифікації підприємств готельного господарства України та світу; особливості організації готельного бізнесу в Україні та за кордоном; особливості та принципи організації приміщень на підприємствах готельного бізнесу та їх внутрішнього середовища; принципи та стандарти процесу обслуговування на підприємствах готельного бізнесу; правила та стандарти обслуговування клієнтів у підприємствах готельного бізнесу різних типів та категорій; організацію роботи допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств; особливості організації праці у підприємствах готельного бізнесу; принципи організації виробничих процесів у підрозділах готелю, та їх контроль, основні принципи організації праці у підприємствах готельного господарства. Вміти визначати тип та категорію підприємства готельного господарства відповідно до діючих стандартів; організовувати та здійснювати проектування приміщень готелів та аналогічних засобів, формувати їх внутрішнє середовище (дизайн, освітлення тощо), формувати штатний розклад та посадові інструкції персоналу готелю, мислити аналітично; налагоджувати зовнішню співпрацю із закордонними партнерами; здійснювати усі технологічні процеси від бронювання та резервування до виселення та післяпродажного обслуговування. Ви будете володіти навичками міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, вироблення рішень, ведення переговорів, взаємодії в середині груп, управління конфліктними ситуаціями, соціальної відповідальності бізнесу.
<i>Досягнення яких програмних результатів забезпечує навчальна дисципліна?</i>	РН 11. Виявляти навички організаційного проектування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами. РН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
Лекції (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення есе, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з есе в режимі відео конференції.
Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
Підсумковий модульний контроль	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
Підсумковий контроль – екзамен		

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletsreads-2.pdf>

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60.

Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відміно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECES.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ КНТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися «Кодексу честі студента ЧТЕІ КНТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>) та «Кодексу академічної доброчесності ЧТЕІ КНТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ru/index/>): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ КНТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Абрамов В. В., Тонкошкур М. В. *Історія туризму : підруч. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2010. 294 с.*
2. Банько В. Г. *Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. 2-е вид., перероб и доп. К. : Дакор, 2008. 328 с.*
3. Бойко М. Г. *Готельна справа : підручник. К. : КНТЕУ, 2015. 448 с.*
4. Бойко М. Г., Гонкало Л. М. *Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.*
5. Круль Г. Я. *Основи готельної справи : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.*
6. Писаревський І. М., Рябев А. А. *Матеріально-технічна база готелів : підручник. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2010. 286 с.*
7. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. *Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навчальний посібник. К. : ЦНЛ, 2003. 348 с.*

8. *Проектування готелів : навч. посіб. / Мазаракі А. А., Шаповал С. Л. та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. К. : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. 340 с.*

Додатковий

9. *Управління сучасним готельним комплексом : навч. пос. / Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зінов'єв Г. О. та ін. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.*
10. *Організація обслуговування у малих готелях : навч. пос. / Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Палеха Ю. І. та ін. К. : Вид-во Європ. ун-т, 2007. 181 с.*
11. *Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності». Х. : ХНАМГ, 2011. 99 с.*
12. *Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.*
13. *Проскуряков В. І., Кубай Р. М., Проскуряков О. В. Конструювання та обладнання інтер'єрів : конспект лекцій. Львів : Львівська політехніка, 2014. 88 с.*
14. *Рябєв А. А. Матеріально технічна база готелів і туркомплексів» : конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 192 с.*
15. *Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг : монографія. К. : КНТЕУ, 2006. 234 с.*
16. *Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.*

**СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ПОВНІСТЮ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**



СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Кількість годин (денна)				Оцінювання, бали (мін.-макс.)	Форми контролю
	Усього годин	з них				
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів		
Тема 1. Сутність понять «гостинність» і «готельна справа» Суть, основні завдання, мета дисципліни «Готельна справа», її місце у навчальному процесі. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність», «готель», «готельна справа». Організація виробництва послуг та їх роль у сфері гостинності. Вплив підприємств готельного бізнесу на розвиток економіки країни.	6	1	1	4	1-2	
Тема 2. Історія розвитку готельної справи Особливості розвитку прототипів готельних підприємств у Стародавні часи. Характеристика підприємств гостинності у часи Середньовіччя. Розвиток готельної справи у період «Нового часу». Сучасний розвиток готельного бізнесу	6	1	1	4	1-2	
Тема 3. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу Географічна структура світового готельного комплексу. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу. Особливості організації роботи незалежних готелів, готельних ланцюгів, готелів, що входять до асоціацій. Франчайзинг у готельному бізнесі.	6	1	1	4	1-2	
Тема 4. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного бізнесу Загальна характеристика нормативно-правової бази підприємств готельного бізнесу світу. Основні вимоги міжнародних документів, що регулюють діяльність готелів. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні документи, що регулюють діяльність готельних підприємств України. Стандартизація готельного бізнесу	6	1	1	4	1-2	
Тема 5. Типізація підприємств готельного бізнесу Закордонний досвід типізації підприємств готельного бізнесу, у т.ч. за рекомендацією ВТО. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного бізнесу. Типові групи підприємств готельного бізнесу.	8	2	2	4	1-3	
Тема 6. Системи класифікації підприємств готельного бізнесу Класифікація підприємств готельного бізнесу за рекомендаціями ВТО. Особливості національних систем класифікації готельних підприємств у країнах Європи: Франції, Німеччини, Італії, Іспанії, Греції та інших країн Система класифікації готелів у Великобританії. Альтернативна класифікація підприємств готельного бізнесу в США. Класифікація підприємств готельного бізнесу у країнах Далекого та Близького Сходу.	6	1	1	4	1-3	

Тема 7. Класифікація підприємств готельного бізнесу в Україні Суть та основні принципи системи класифікації підприємств готельного бізнесу в Україні. Обов'язковий комплекс вимог до готелів різних категорій. Основні вимоги ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», інших нормативних документів.	6	1	1	4	1-3	
Тема 8. Матеріально-технічна база та основні фонди підприємств готельного бізнесу Види розташування готелів у планувальній структурі місцевості. Об'ємно-планувальні рішення готельних будівель. Особливості складу матеріально-технічної бази підприємств готельного бізнесу залежно від типу. Основні і оборотні засоби підприємств готельного господарства. Створення умов для обслуговування інвалідів	8	2	2	4	1-3	Практичні вправи ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести.
Тема 9. Функціональна організація приміщень у підприємствах готельного бізнесу Функціональна структура будівель і внутрішніх приміщень підприємств гостинності. Основні групи приміщень. Вимоги до їх розташування. Загальні вимоги до проектування основних груп приміщень. Особливості планування, проектування та оснащення приміщень підприємств ресторанного бізнесу, допоміжних служб.	8	2	2	4	1-3	
Тема 10. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів Міжнародна класифікація готельних номерів за типами. Міжнародна класифікація готельних номерів за кількістю спальних місць, призначенням, інших технічних характеристик. Класифікація номерів, прийнята в Україні	8	2	2	4	1-3	
Тема 11. Організація нежитлових груп приміщень. Організація приміщень вестибюльної та адміністративної групи, приміщень побутового, господарського і складського призначення та приміщень для культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Формування основних і другорядних приміщень. Розробка структури функціонально-планувальної організації приміщень готелів та аналогічних засобів. Особливості внутрішніх взаємозв'язків різних груп приміщень	8	2	2	4	1-3	Практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, ділові ігри, тести.
Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готелях та аналогічних засобах розміщення Архітектура, екстер'єр та інтер'єр на підприємствах готельного бізнесу. Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного бізнесу. Роль декоративного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень підприємств готельного бізнесу.	8	2	2	4	1-3	

Тема 13. Формування сучасного інтер'єру у підприємствах готельного бізнесу Основні стиліові напрями. Історичні стилі. Архітектурна ідея і дизайн-концепція в готелях різного типу категорії. Принципи меблювання житлових приміщень у підприємствах готельного бізнесу. Стилї, що використовуються в інтер'єрі готелів	8	2	2	4	1-3	
Тема 14. Кольори та освітлення в інтер'єрі Композиційні властивості кольору в середовищі. Колір в композиції інтер'єру. Психологічні властивості кольору. Роль освітлення в інтер'єрі підприємств готельного бізнесу	8	2	2	4	1-3	Практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, індивідуальні завдання, тести.
Тема 15. Організаційна структура управління підприємств готельного бізнесу Елементи структури управління готелем. Типи організаційних структур управління. Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління готельних підприємств. Вимоги до формування штатного розкладу, розробки посадових інструкцій персоналу готелю.	8	2	2	4	1-3	
Тема 16. Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів. Склад і функції готельних служб: адміністративно-управлінська служба. служба прийому та розміщення, служба бронювання, Поверхова служба (побутова, підготовки номерного фонду), санітарно-технічна та інженерно-технічна служби, комерційна служба (відділ постачання), інші допоміжні служби готелю.	8	2	2	4	1-3	
Тема 17. Організація роботи служби прийому та розміщення Склад, функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення. Графік та правила роботи служби прийому та розміщення. Основні обов'язки служби обслуговування, перелік послуг, що надаються у готелях. Вимоги до персоналу служби прийому та розміщення. Взаємозв'язки служби прийому та розміщення з іншими підрозділами готельного підприємства.	8	2	2	4	1-3	
Тема 18. Організація та технологія бронювання і анулювання послуг у підприємствах готельного бізнесу. Значення служби бронювання та резервування у готелях. Організація бронювання та резервування послуг в готельному бізнесі. Анулювання послуг в готельному бізнесі. Сучасні системи Інтернет-бронювання.	8	2	2	4	1-3	
Тема 19. Порядок укладання договорів на готельне обслуговування. Основи міжнародної готельної конвенції Форми договору на готельне обслуговування. Форма та порядок розрахунків за договором на готельне обслуговування. Умови розірвання договору на готельне обслуговування. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг.	8	2	2	4	1-3	

Тема 20. Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного бізнесу Порядок реєстрації та розміщення туристів та туристичних груп. Складання документів первинного обліку у підприємствах готельного бізнесу. Правила розрахунків за проживання у готелі. Види розрахунків з проживаючими.	8	2	2	4	1-3	
Тема 21. Правила проживання у підприємствах готельного бізнесу. внутрішній розпорядок готелю. Загальні правила проживання у готелях та аналогічних засобах. Особливості внутрішнього розпорядку залежно від типу та категорії готелю. Обов'язки та відповідальність споживачів за невиконання правил. Порядок надання послугу готелі.	8	2	2	4	1-3	
Тема 22. Організація надання послуг у підприємствах готельного бізнесу Теоретичні основи процесу обслуговування в готелі. Класифікація та форми обслуговування. Види послуг в готельному підприємстві. Технологія обслуговування гостей у готелі.	8	2	2	4	1-3	
Тема 23. Інформаційне обслуговування у підприємствах готельного бізнесу Значення інформаційного обслуговування у готелях. Характеристика інформаційних послуг, організація їх надання. Значення WEB-сайту готелю, як джерела інформації про готель. Організація роботи телефонного зв'язку. Правила прийому телефонних дзвінків, телефонних замовлень від мешканців готелю. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу. Організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед мешканців готелю.	8	2	2	4	1-3	
Тема 24. Організація прибиральних робіт на прилеглій території готельного підприємства Основні види прибиральних робіт у готельному підприємстві. Основні об'єкти прилеглої території готельного підприємства. Нормативи та види проведення прибиральних робіт, у тому числі в залежності від пори року. Формування «маршрутних карт» прибиральних робіт території готельного підприємства. Оцінка якості прибирання території.	8	2	1	4	1-3	
Підсумковий модульний контроль			1		1-20	Письмове завдання, тести
Всього	180	42	42	96	60-100	
Підсумковий контроль – екзамен					60-100	
Тема 25. Технологія прибиральних робіт у житловій групі приміщень Основні види та вимоги до прибиральних робіт у житловій групі приміщень. Послідовність виконання прибиральних робіт у номері. Формування візка покоївки. Вимоги до миючих і дезінфікуючих засобів.	9	2	2	5	1-5	

Тема 26. Технологія прибиральних робіт у нежитлових приміщеннях та приміщеннях загального користування Основні види та вимоги до прибиральних робіт у нежитлових групах приміщень. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях загального користування. Вимоги з охорони праці під час здійснення прибирання приміщень. Періодичність виконання прибиральних робіт у нежитлових приміщеннях та приміщеннях загального користування.	9	2	2	5	1-5	
Тема 27. Організація білизняного господарства у готелях Нормативи й розміри білизни та постільних речей. Організація обліку та збереження білизни на поверххах. Організація заміни брудної білизни у готельних номерах. Організація прання та дезінфекція брудної білизни. Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.	9	2	2	5	1-5	
Тема 28. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей у готелях Особливості обліку основних засобів готельного підприємства. Матеріальна відповідальність у готелі. Організація списання матеріальних цінностей готелю. Проведення інвентаризації у підприємствах готельного бізнесу	9	2	2	5	1-5	
Тема 29. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства при готелях Основні типи та класи закладів ресторанного господарства. Загальна, виробничо-торговельна та управлінська структура підприємств ресторанного бізнесу. Рациональне розміщення закладів ресторанного господарства при готельних підприємствах. Основні послуги підприємств ресторанного господарства	9	2	2	5	1-5	
Тема 30. Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства Організаційні форми та методи обслуговування споживачів. Види меню та їх характеристика. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів. Організація та технологія обслуговування гостей у номерах.	9	2	2	5	1-5	
Тема 31. Основи організації технологічного процесу виробництва в закладах ресторанного господарства Організація роботи допоміжного виробництва закладів ресторанного господарства. Характеристика технологічного процесу виробництва. Оперативне планування виробництва й технологічна документація закладів ресторанного господарства. Класифікація і характеристика виробничих процесів, їх складові.	9	2	2	5	1-5	
Тема 32. Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверххах Види послуг, що надаються на поверххах. Організація їх надання. Організація побутового обслуговування у готелях. Організація «Room-Service» та «Mini-Bar» у готелях. Організація виїзду гостей із житлового номеру. Остаточний розрахунок за надані послуги.	9	2	2	5	1-5	

Тема 33. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного бізнесу Організація надання додаткових безкоштовних послуг. Організація надання додаткових платних послуг. Додаткові готельні послуги як показник якості та конкуренто-спроможності готельного підприємства. Чинники формування якості. Фактори впливу на якість обслуговування у готелях.	9	2	2	5	1-5	
Тема 34. Організація дозвілля у підприємствах готельного бізнесу Дозвілля. Функції і закономірності. Характеристика основних типів підприємств дозвілля. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля. Роль анімації в роботі готельного-ресторанного комплексу	9	2	2	5	1-5	
Тема 35. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування у готельному бізнесі Вимоги до санітарного стану приміщень готелів. Організація водопостачання, тепlopостачання та каналізації, опалення, систем вентиляції і кондиціонування повітря у готелях. Організація ліфтового господарства. Засоби пожежної та охоронної безпеки готельних підприємств	9	2	2	5	1-5	
Тема 36. Особливості організації праці на підприємствах готельного бізнесу Система управління персоналом готельного підприємства. Функції управління персоналом готелю. Основні стадії управління персоналом: підбір кадрів, формування штату, використання, стабілізація, керування. Форми організації праці у підприємстві готельного бізнесу. Особливості визначення штатного розкладу готельного підприємства, окремих служб, відділів.	9	2	2	5	1-5	
Тема 37. Нормування праці у готельних підприємствах Робочий час: види робочого часу, норми часу. Принципи нормування праці в готельному підприємстві. Оперативна робота, її складові. Фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.	9	2	2	5	1-5	
Тема 38. Охорона праці та безпека життєдіяльності у підприємствах готельного бізнесу Нормативна база з питань охорони праці та БЖД. Особливості розробки колективного договору та Правил внутрішнього трудового розпорядку підприємств готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готелю. Профілактичні медичні обстеження та їх періодичність. Основи пожежної та електробезпеки у підприємствах готельного бізнесу	9	2	2	5	1-4	
Тема 39. Культура обслуговування як складова готельної справи Сутність психології обслуговування у готельному бізнесі. Поняття культури обслуговування на підприємствах готельного бізнесу. Професійна етика працівників готельного підприємства. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.	8	2	2	4	1-4	

Тема 40. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання у готелі Завдання, зміст та основні напрямки організації роботи з постачання у готелях. Принципи продовольчого та матеріально-технічного постачання. Форми і засоби постачання товарів. Порядок формування господарських зв'язків.	8	2	2	4	1-4	
Тема 41. Управління економічною ефективністю діяльності підприємства готельного бізнесу Експлуатаційна програма діяльності готельного підприємства. План доходів від експлуатаційної діяльності готелю. План доходів від додаткових послуг і допоміжних підрозділів готелю. План підвищення якості експлуатаційної діяльності готелю.	7	2	1	4	1-4	
<i>Підсумковий модульний контроль</i>	1		1		10-20	Письмове завдання, тести
<i>Всього за II семестр</i>	180	34	3	82		
<i>Разом</i>	360	76	76	342	60-100	
<i>Підсумковий контроль – екзамен</i>					60-100	

1966