



**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра технології та організації готельно-ресторанного бізнесу

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ГОТЕЛЬНА СПРАВА / HOTEL BUSINESS**

Спеціальність	073 Менеджмент/ Management
Освітня програма	Готельний і ресторанный менеджмент/Hotel and restaurant management
Освітній ступінь	молодший бакалавр / junior bachelor
Вид дисципліни	обов'язкова
Семестр	1
Кількість кредитів (годин)	5 (150)
Мова викладання	Українська
Форма заключного контролю	Екзамен

Лектор курсу: (e-mail):	Незвещук-Когут Тетяна Семенівна, к.е.н., доцент t.semenivna@gmail.com
Вимоги лектора:	Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішані формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При 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 дискусій. 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, розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.
Види занять:	Лекції, практичні, самостійна робота.
Методи навчання:	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.
Форми навчання:	Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години*); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації (графік консультацій за посиланням: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/) В рамках неформальної/інформальної освіти здобувачі можуть

самостійно, або за рекомендацією викладача опанувати (поглиблювати) знання в розрізі навчальної дисципліни (окремих її тем/змістових частин) із наступним їх зарахуванням, використовуючи загальноновизнані освітні платформи. Назви курсів, навчальні платформи, умови оцінювання узгоджуються з викладачем індивідуально, відповідно до Положення про визнання в ЧТЕІ ДТЕУ результатів навчання, отриманих у неформальній та інформальній освіті: (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/diyuchi_polojennya/).

Перелік рекомендованих платформ масових відкритих онлайн-курсів доступний на сайті ЧТЕІ ДТЕУ.

Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:

Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).

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, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.

Доступ до дисципліни:

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).

Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: <https://meet.google.com/owj-upbq-kre>, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.

**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

Під час вивчення дисципліни здобувачі сфокусуються на основних аспектах розвитку індустрії гостинності відповідно до історичних періодів розвитку суспільства, ознайомляться з нормативно-правовим регулюванням готельного бізнесу та організації діяльності закладів розміщення; вивчатимуть проблему типології та класифікації готелів, а також концептуальних та планувальних рішень до сучасних будівель готелю, застосовуючи наукові підходи та способи функціональної організації приміщень. У ході навчання студенти ознайомляться із основами сервісної діяльності та технологічними процесами надання основних та додаткових послуг в готелях; вивчатимуть вимоги до облаштування готелю інженерно-технічними засобами. Також значна частина навчального часу буде призначена на вивчення сучасних механізмів управління безпекою в готелі.

Навчальний матеріал, який передбачений у ході вивчення дисципліни сприятиме формуванню теоретичних, професійних знань і практичних навичок необхідних для виконання організаційно-управлінської та сервісної діяльності в готелях та туристичних комплексах .

Майбутні фахівці отримають професійні навички роботи у команді, адекватному реагуванні на всі непередбачувані ситуації, які можуть виникати під час обслуговування гостей закладах розміщення, у тому числі у надзвичайних ситуаціях.

Яка мета

Метою вивчення дисципліни «Готельна справа» є надання

вивчення дисципліни?	фундаментальних теоретичних знань і набуття практичних навичок з питань організації діяльності підприємств готельного бізнесу; технологічних процесів обслуговування туристів у готелях; організації готельного сервісу.
Які цілі вивчення дисципліни?	Завданням вивчення дисципліни «Готельна справа» є надання студентам ґрунтовних знань у сфері організації готельного бізнесу в Україні та світі; організації усіх технологічних процесів обслуговування гостей відповідно до циклу «до прибуття», «поселення та проживання», «виїзд», «післяпродажне обслуговування» у підприємствах готельного бізнесу; матеріально-технічного забезпечення закладів розміщення; організація та забезпечення протоколу безпеки, гігієни та охорони праці, у тому числі під час воєнного стану та у післявоєнний період.
Які компетентності формує дисципліна?	Дисципліна «Готельна справа» спрямована на формування у студентів <i>інтегральної компетентності</i> , а саме здатність розв'язувати складні задачі та типові практичні питання у спеціалізованих сферах управління, зокрема закладах готельного і ресторанного бізнесу, та/або процесі навчання, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування положень, теорій і методів менеджменту <i>загальних</i> знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, а також <i>фахових компетентностей</i> : здатність визначати, описувати характеристики організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, чітко та грамотно ставити цілі діяльності з використанням інноваційного управлінського інструментарію, вміти застосовувати сучасні прийоми їхнього обґрунтування в рамках реалізації функціональних завдань; здатність аналізувати діяльність організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації; здатність аналізувати й структурувати типові проблеми організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, формувати проекти рішень з їх відповідним обґрунтуванням.
Які результати навчання за дисципліною?	Вивчення дисципліни забезпечить знання щодо теорії, методів і функцій менеджменту, змісту функціональних сфер діяльності підприємств та організацій, в тому числі у сфері готельного та ресторанного бізнесу, навички виявлення проблем та обґрунтування практичних рішень, дозволить демонструвати навички пошуку, збирання та аналізу інформації, узагальнення показників для обґрунтування ефективних управлінських рішень із застосуванням сучасних методів менеджменту, а також дозволить демонструвати комунікаційні навички взаємодії, лідерства, командної роботи у різних сферах діяльності організації для формування ефективних рішень та знати базові поняття з теорії управління готелями, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанних послуг.
Попередні вимоги	Для вивчення дисципліни особливі навички не потрібні

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 – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

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 ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/): 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 ДТЕУ.

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. Байлік І. С., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. 2-е вид., перероб и доп. К. : Дакор, 2008. 328 с.
4. Бойко М. Г. Готельна справа : підручник. К. : КНТЕУ, 2015. 448 с.
5. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.
6. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник. К. : Кондор, 2015. 752 с.
7. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
8. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика : навч. посіб. 2-вид. перероб. та доп. К. : Центр учбової л-ри, 2012. 472 с.
9. 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.
10. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. К. : Альтерпрес, 2009. 447 с.

Додатковий

11. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. пос. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Артеменко А. С., Кошиль Ю. В. К. : Кондор, 2008. 370 с.
12. Управління сучасним готельним комплексом : навч. пос. / Мунін Г. Б., Зміюв А. О., Зінов'єв Г. О. та ін. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.
13. Федорченко В. К., Лукьянова Л. Г., Дорошенко Т. Т. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. пос. К. : Вища шк., 2001. 237 с.
14. 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.
15. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
16. Проскураков В. І., Кубай Р. М., Проскураков О. В. Конструювання та обладнання інтер'єрів : конспект лекцій. Львів : Львівська політехніка, 2014. 88 с.
17. Рябев А. А. Матеріально технічна база готелів і туркомплексів» : конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 192 с.
18. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Новак М. В. Управління якістю готельних послуг : монографія. К. : КНТЕУ, 2006. 234 с.
19. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. Львів : Магнолія 2006, 2012. 328 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет:

20. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. URL : http://pidruchniki.com/1584072044975/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakladah_ristorannogo_gospodarstva (дата звернення 08.08.2022 р.).
21. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: підручник URL : http://pidruchniki.com/1584072043418/turizm/organizatsiya_restorannogo_gospodarstva (дата звернення 08.08.2022 р.).
22. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навчальний посібник. URL : http://pidruchniki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya (дата звернення 08.08.2022 р.).

23. Економіка туризму : навчальний посібник / Мальська М. П., Рутинський М. Й., Білоус С. В., Мандюк Н. Л. URL : http://pidruchniki.com/1584072062160/turizm/ekonomika_turizmu (дата звернення 08.08.2022 р.).

24. Марцин Т. О. Інноваційний підхід до розвитку готельних мереж. URL : <http://www.sworld.com.ua/index.php/uk/an-innovative-approach-to-the-development-c112/11854-c112-063> (дата звернення 08.08.2022 р.).

25. Мальська М. П., Пандяк І. Г., Занько Ю. С. Організація готельного обслуговування : підручник. URL : http://pidruchniki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelного_obsługovuvannya (дата звернення 08.08.2022 р.).

Рекомендовані курси для самостійного опанування в рамках формальної/інформальної освіти:

1. Відкритий онлайн-курс: Технології індустрії гостинності для персоналу. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-y1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_7/about

2. Відкритий онлайн-курс: Технології індустрії гостинності для керівників. Основи організації діалогу. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-y1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/about

СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.

Детальна інформація щодо тематики лекційних, практичних, занять, самостійної роботи, наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

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 кейсів, 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 кейсами в режимі відео конференції.
Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; 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, проєкт, 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 семестровий 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-bookletspreads-2.pdf>

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ТЕМИ	Кількість годин (денна/заочна)				Форми контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<p>Тема 1. Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування</p> <p>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. Особливості розвитку готельного бізнесу в країнах Європейського Союзу. Особливості розвитку готельного бізнесу США та Великобританії. Особливості розвитку готельного бізнесу в країнах Близького і Далекого Сходу. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні. Оригінальні готелі світу.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p>Тема 2. Історія розвитку готельної справи</p> <p>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. Вплив культури та традицій на розвиток готельного господарства. Утворення світових готельних ланцюгів США, Великобританії, Німеччини та Франції. Розвиток корпоративної філософії розвитку готельно-ресторанної справи (Ральфа Хітца, Елсворта Статлера, Кондрата Хілтона, Кеммонса Уілсона, Уілларда Марріота, Цезаря Рітца.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	
<p>Тема 3. Типізація підприємств готельного бізнесу</p> <p>Закордонний досвід типізації підприємств готельного бізнесу, зокрема за рекомендацією ВТО. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного бізнесу. Типові групи підприємств готельного бізнесу. Характеристика основних типів підприємств готельного бізнесу: транзитні готельні підприємства, готельні підприємства ділового призначення, готельні підприємства для відпочинку, курортні готельні підприємства, туристичні готельні підприємства.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	

1	2	3	4	5	6
<p align="center">Тема 4. Системи класифікації підприємств готельного бізнесу</p> <p>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. Суть та Основний принципи системи класифікації підприємств готельного бізнесу в Україні. Основні вимоги ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», інших нормативних документів. Основні вимоги до готелів категорії *****, ****, ***, **, *.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p align="center">Тема 5. Об'ємно-планувальне рішення готелю. Організація нежитлових груп приміщень</p> <p>Функціональна структура будівель і внутрішніх приміщень підприємств гостинності. Основний групи приміщень. Вимоги до їх розташування. Загальні вимоги до проектування основних груп приміщень. Особливості планування, проектування та оснащення приміщень підприємств ресторанного бізнесу, допоміжних служб. 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.</p>	11/-	2/-	2/-	7/-	
<p align="center">Тема 6. Склад та особливості планування житлової групи приміщень</p> <p>Міжнародна класифікація готельних номерів за типами. Міжнародна класифікація готельних номерів за кількістю спальних місць, призначенням, інших технічних характеристик. Класифікація номерів, прийнята в Україні. Особливості класифікації номерів у різних країнах світу. Тематичні та іменні номери у готельному підприємстві. Оснащеність номерів (обладнанням, меблями та інвентарем).</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	
<p align="center">Тема 7. Управління підприємствами готельного бізнесу. Організаційна структура управління.</p> <p>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. Формування штатного розкладу готелю відповідно до місткості, типу та категорії. Підготовка посадових інструкцій співробітників готелю. Формування цілісної системи управління готелем.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	

1	2	3	4	5	6
<p>Тема 8. Основні служби підприємства готельного бізнесу 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.</p>	11/-	2/-	2/-	7/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p>Тема 9. Особливості організації 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. Особливості формування штатного розкладу служби прийому та розміщення. Підготовка посадових інструкцій співробітників служби. Розробка графіків виходу на роботу.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	
<p>Тема 10. Організація та технологія бронювання послуг у готельному підприємстві Значення служби бронювання та резервування у готелях. Організація бронювання та резервування послуг в готельному бізнесі. Анулювання послуг в готельному бізнесі. Сучасні системи Інтернет-бронювання. Планування використання номерного фонду. Процедура резервування та бронювання номерів. Засоби резервування, що використовують туристичні агенції, оператори. Тенденції розвитку міжнародних систем бронювання.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	
<p>Тема 11. 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. Особливості реєстрації іноземних туристів, VIP-гостей. Особливості документального оформлення гостей. Правила розрахунку оплати за готельні послуги. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу.</p>	11/-	2/-	4/-	5/-	
<p>Тема 12. Організація надання додаткових 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. Основні обов'язки готелю перед споживачами, відповідальність за їх дотриманням. Умови припинення проживання споживачів у готелі. Відмова у поселенні. Організація надання безкоштовних послуг. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	

	2	3	4	5	6
<p>Тема 13. Організація роботи клінінгової служби.</p> <p>Основний види та вимоги до прибиральних робіт у житловій та нежитловій груп приміщень. Послідовність виконання прибиральних робіт у номері. Формування візка покоївки. Вимоги до миючих і дезінфікуючих засобів. Послідовність прибирання номерів, у залежності від їх атрибуту. Основний принципи складання фотографії робочого часу покоївки. Контроль якості прибирання та утримання житлових номерів. Правила поведінки покоївок під час здійснення прибиральних робіт.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації
<p>Тема 14. Охорона праці та безпека життєдіяльності у підприємствах готельного бізнесу</p> <p>Нормативна база з питань охорони праці та безпеки життєдіяльності. 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. Виробничий травматизм і профзахворювання у готельному господарстві. Розслідування й облік нещасних випадків на виробництві. Організація безпеки життєдіяльності та захисту проживаючих і співробітників готелю під час терористичних актів, природних катаклізмів, інших негативних явищ, у тому числі під час воєнного стану.</p>	9/-	2/-	1/-	6/-	
Підсумковий модульний контроль	2/-	-/-	2/-	-	Письмове завдання, тести
Разом	150/-	28/-	42/-	80/-	
Підсумковий семестровий контроль – екзамен					