

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до організації самостійної роботи,
проведення практичних занять із навчальної дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ
ТА ТУРКОМПЛЕКСАХ»**

*(для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр»
за спеціальністю 073 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019

Методичні рекомендації до організації самостійної роботи, проведення практичних занять із навчальної дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» (для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. А. О. Козлова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 30 с.

Укладач канд. екон. наук, ст. викл. А. О. Козлова

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29 серпня 2018 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Тематичний план навчальної дисципліни.....	5
2 Методичні рекомендації до виконання практичних занять.....	5
3 Методика підготовки до практичних знань.....	8
4 Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи вивчення дисципліни	22
5 Система поточного контролю знань.....	25
Список рекомендованих джерел	27
Додатки.....	29

ВСТУП

Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи розроблені відповідно до програми і робочої програми з дисципліни і призначені для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» денної і заочної форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» є засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, набуття практичних навичок обслуговування. Предметом вивчення навчальної дисципліни є класифікація засобів розміщення, принципи діяльності готельного підприємства, технологія прийому та розміщення, забезпечення безпеки проживання, надання додаткових послуг.

Під час навчання студенти ознайомляться з історичним розвитком та сучасним станом готельної індустрії України та країн зарубіжжя. Курс дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» дає знання про технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення. Тематика курсу дає знання з нормативно-правового регулювання готельної діяльності в Україні й за кордоном, про значення якості надаваних готельних послуг для підвищення привабливості готельних підприємств з точки зору залучення клієнтів.

Під час навчання студенти знайомляться з технологічними принципами обслуговування в готелях, отримують спеціальні знання про розвиток новітніх технологій у готельній індустрії.

Самостійна робота над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни може виконуватися в бібліотеці, навчальних кабінетах, лабораторіях та в домашніх умовах. Раціональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого розподілу свого часу між аудиторною та позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента. Методичні рекомендації до організації самостійної роботи, проведення практичних занять включають: тематичний план навчальної дисципліни; загальні рекомендації до організації практичної та самостійної роботи з дисципліни; систему поточного і підсумкового контролю знань студентів; список рекомендованої літератури. Фінальною формою самостійної роботи є підготовка до екзамену. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, які розглядаються на індивідуальних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно та вмінні логічно викладати їх сутність.

1 ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

При вивченні дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» студент має ознайомитися з програмою навчальної дисципліни, з її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекції, практичні заняття, самостійна робота студента, контрольна робота (на заочній формі навчання).

Тематичний план дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» складається з 2 змістових модулів, кожен з яких поєднує в собі відносно самостійний блок тем і який логічно поєднує декілька навчальних елементів дисципліни за змістом та зв'язком.

2 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

У цьому розділі методичних вказівок наведені питання, до яких студенту необхідно підготуватися для участі в їхньому обговоренні на практичних заняттях. При підготовці питань і виконанні робіт слід користуватися джерелами, рекомендованими в робочій програмі курсу «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах», а також літературою, наведеною в списку джерел цих методичних вказівок.

Змістовий модуль 1 Управління діяльністю готельного підприємства та його служби

Тема 1. Розвиток готельної справи у світі та в Україні: історія розвитку готельної справи у світі; готельне господарство світу на сучасному етапі; історія готельної справи в Україні; готельне господарство України на сучасному етапі.

Тема 2. Класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту: види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням; класифікація їх за рівнем комфорту.

Тема 3. Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг: форми управління готелями; принципи управління діяльністю; документація у роботі готелів; правила надання готельних послуг.

Тема 4. Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей: технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та обслуговування; бронювання номерів; організація прийому, розміщення та виїзду; розрахунки за проживання та послуги в готелі.

Змістовий модуль 2 Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїзду гостей у готелях та туркомплексах

Тема 5. Організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах: організація праці готельного персоналу; функції та форми організації; специфіка готельного виробництва.

Тема 6. Технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю: система обліку та зберігання матеріального майна; санітарно-гігієнічні вимоги; білизняне господарство; притиральні роботи в готелі.

Тема 7. Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна: технології забезпечення безпеки готелю; пріоритетні напрями забезпечення безпеки; збереження майна в готелях.

Тема 8. Додаткові послуги в готелі: види та форми надання додаткових послуг; якість готельних послуг; культура обслуговування.

Усі практичні заняття проходять за планом проведення практичних (семінарських) занять (див. табл. 1).

Таблиця 1 – План проведення практичних (семінарських) занять (денне/заочне навчання)

Назва теми	Зміст практичної роботи (опрацьованих питань)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Модуль 1			
ЗМ 1. Управління діяльністю готельного підприємства та його служби			
Тема 1. Розвиток готельної справи у світі та в Україні	1.1 Історія розвитку готельної справи у світі. 1.2 Готельне господарство світу на сучасному етапі. 1.3 Історія готельної справи в Україні. 1.4 Готельне господарство України на сучасному етапі.	3/2	Література: основна [4 – 9]; додаткова [2, 3].
Тема 2. Класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту	2.1 Види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням. 2.2 Класифікація їх за рівнем комфорту	3/2	Література: нормативна [2, 3, 4, 5]; основна [2, 4, 5, 6, 8] додаткова [1 – 3].

Продовження таблиці 1

1	2	3	4
Тема 3. Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг	3.1 Форми управління готелями. 3.2. Принципи управління діяльністю. 3.3 Документація у роботі готелів. 3.4. Правила надання готельних послуг.	3/1	Література: основна [2 – 8]; додаткова [1 – 3].
Тема 4. Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей	4.1 Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та обслуговування. 4.2. Бронювання номерів. 4.3. Організація прийому, розміщення та виїзду; розрахунки за проживання та послуги в готелі.	2/1	Література: основна [1 – 9]; додаткова [1 – 4].
ЗМ 2. Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїзду гостей у готелях та туркомплексах.			
Тема 5. Організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах	5.1. Організація праці готельного персоналу. 5.2. Функції та форми організації; специфіка готельного виробництва.	3/2	Література: основна [2 – 9]; додаткова [2 – 4].
Тема 6. Технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю	6.1. Система обліку та зберігання матеріального майна. 6.2. Санітарно-гігієнічні вимоги. 6.3. Білизняне господарство. 6.4. Притиральні роботи в готелі.	3/2	Література: основна [2, 3, 5, 6, 8]; додаткова [1 – 4].
Тема 7. Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна	7.1. Технології забезпечення безпеки готелю. 7.2. Пріоритетні напрями забезпечення безпеки. 7.3. Збереження майна в готелях.	3/1	Література: основна [2, 3, 5, 7, 8]; додаткова [2, 3, 4].
Тема 8. Додаткові послуги в готелі	8.1. Види та форми надання додаткових послуг 8.2. Якість готельних послуг. 8.3 Культура обслуговування.	2/1	Література: основна [1, 4 – 9]; додаткова [2 – 4].

3 МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Модуль 1

ЗМ 1 Управління діяльністю готельного підприємства та його служби

Тема 1 Розвиток готельної справи у світі та в Україні

- 1.1 Історія розвитку готельної справи у світі.
- 1.2 Готельне господарство світу на сучасному етапі.
- 1.3 Історія готельної справи в Україні.
- 1.4 Готельне господарство України на сучасному етапі.

1. Мета заняття: освоєння історії розвитку готельної справи, визначення основних факторів розвитку готельної справи у різні історичні періоди та сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності в Україні й за кордоном.

2. Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- ✓ Передумови розвитку індустрії гостинності в різні історичні періоди.
- ✓ Глобалізація системи гостинності.
- ✓ Поглиблення спеціалізації готельного попиту.
- ✓ Міжнародні готельні ланцюги.
- ✓ Розвиток мережі малих готелів.
- ✓ Впровадження нових комп'ютерних технологій.
- ✓ Розвиток готельної справи в Україні.

4. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми з історії розвитку індустрії гостинності; що відбивають особливості розвитку готельної індустрії окремих закордонних країн або України; доповідей, що висвітлюють сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.

5. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- ✓ Відмінні особливості стародавнього періоду розвитку підприємств індустрії гостинності.
- ✓ Відмінності між підприємствами індустрії гостинності різних періодів (Стародавнього, Середньовічного, Нового часу, сучасного).
- ✓ Де і коли був відкритий перший ресторан?
- ✓ Найбільші готельні об'єднання і союзи.

- ✓ Сучасні тенденції розвитку підприємств індустрії гостинності.
- ✓ Визначення поняття «готель».
- ✓ Поняття «родовий готельний продукт», «очікуваний готельний продукт», «розширений готельний продукт», «потенційний готельний продукт».
- ✓ Особливості готельних послуг.

6. Література: основна [4–9]; додаткова [2, 3].

7. Дидактичне забезпечення: у процесі вивчення теми 1 студенти повинні ознайомитися з характеристикою терміну «готельний продукт». За допомогою рисунка 1.1. студенти мають засвоїти комплексний характер готельної пропозиції. Аналізуючи готельну послугу як продукт виділяють три рівні послуг, поданих на рисунку 1.2. Продукт «готель» можна представити у вигляді ще однієї моделі – ядра, оточеного трьома кільцями (чотири рівні готельного продукту) (рис. 1.3).

Ядро – родовий продукт, що включає базові уміння та ресурси, необхідні для участі в ринковому процесі. Термін «очікуваний продукт» вживають для позначення послуг, що задовольняють мінімальні очікування клієнтів. «Розширений продукт» складають додаткові переваги, пов'язані з його придбанням і споживанням, які відрізняють даний продукт від ринкових аналогів. «Потенційний продукт» – містить потенційні готельні послуги, які можна реалізувати в перспективі для залучення і утримання гостей.

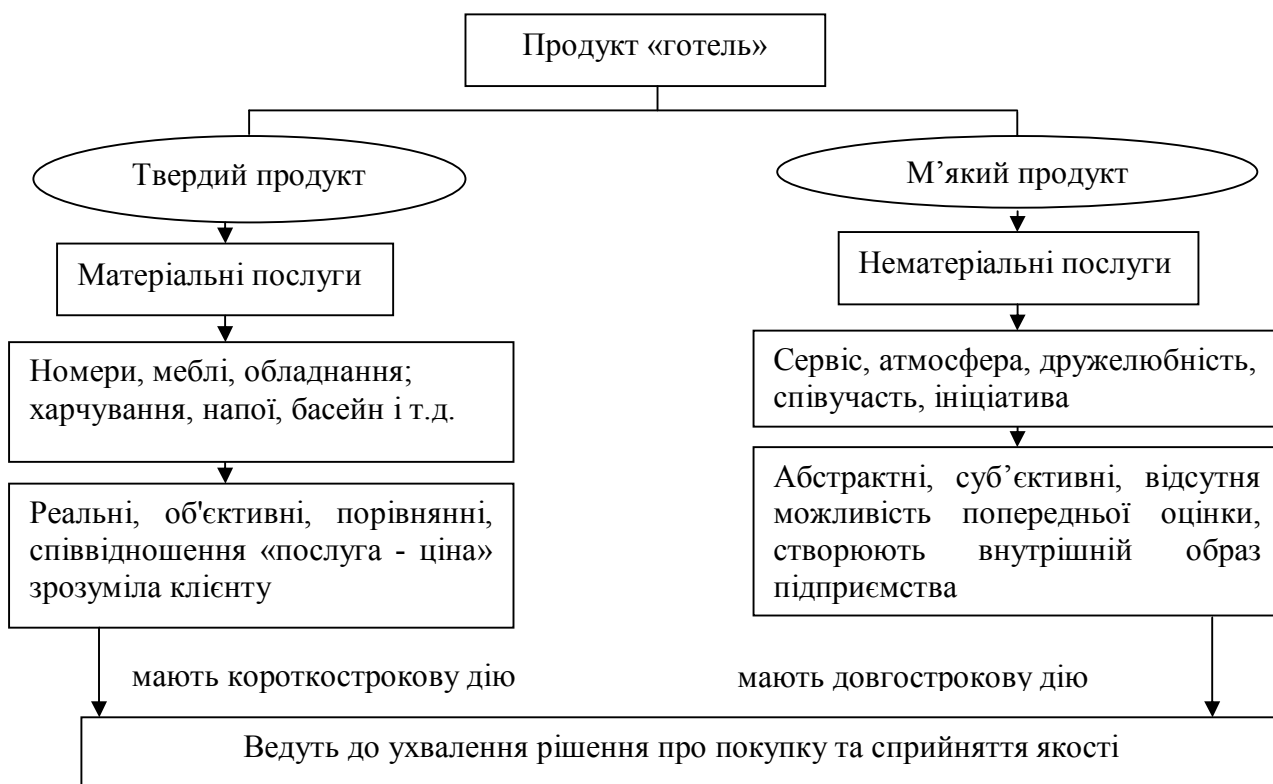


Рисунок 1.1 – Характеристика готельного продукту

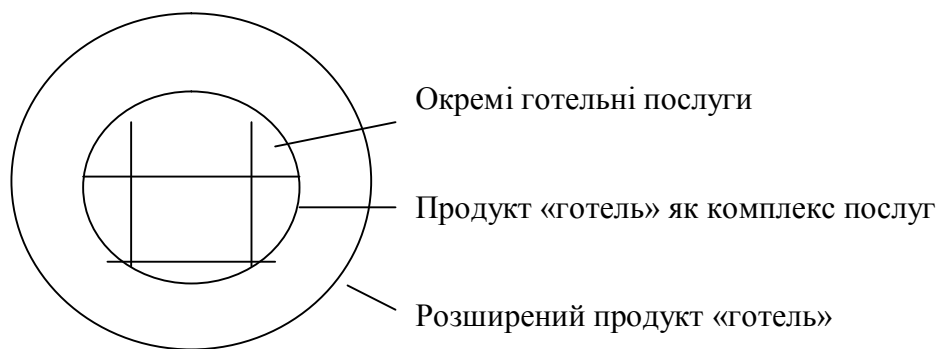


Рисунок 1.2 – Три рівні продукту «готель»

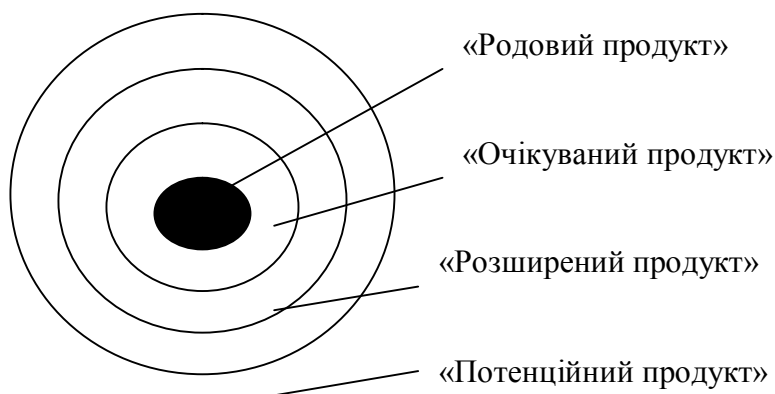


Рисунок 1.3 – Чотири рівня продукту «готель»

Тема 2 Класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту

2.1 Види класифікацій засобів розміщення за їх функціональним призначенням.

2.2 Класифікація їх за рівнем комфорту.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань з класифікації готельних підприємств в Україні й за кордоном, опанування практичними навичками визначення категорії вітчизняних готелів згідно з діючими нормативами та національними стандартами.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- ✓ Основні критерії комфорту готелів.
- ✓ Міжнародні системи класифікації готелів.
- ✓ Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій.
- ✓ Функціональне призначення готелів.
- ✓ Характеристика номерного фонду.
- ✓ Основні положення національних стандартів ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
- ✓ Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.).
- ✓ Порівняльна характеристика існуючої нормативно-правової бази, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні, та діючої до неї.

4. Розв'язання розрахункового завдання: розрахуйте кількість днів мешкання клієнта у готелі згідно з діючими Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні за наступними даними (табл. 2):

Таблиця 2 – Дані для розрахунку завдання

Номер з/п	Заїзд		Виїзд		Кількість днів мешкання
	дата	години	дата	години	
1	1.02	18 год. 00 хв	2.02	15 год. 00 хв	
2	4.02	13 год. 00 хв	5.02	2 год. 00 хв	
3	7.02	5 год. 00 хв	9.02	3 год. 00 хв	
4	29.02	9 год. 00 хв	2.03	23 год. 00 хв	
5	3.03	11 год. 00 хв	5.03	14 год. 00 хв	
6	6.03	15 год. 00 хв	8.03	6 год. 00 хв	
7	9.03	19 год. 00 хв	12.03	21 год. 00 хв	
8	11.03	17 год. 00 хв	13.03	11 год. 00 хв	
9	14.03	16 год. 00 хв	17.03	20 год. 00 хв	
10	16.03	14 год. 00 хв	18.03	13 год. 00 хв	

5. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей відповідно до питань теоретичної частини, перевірка розрахункових завдань з визначення кількості днів мешкання в готелі.

6. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- ✓ Критерії класифікації готелів, що найбільш вживаються.
- ✓ В основі яких систем класифікації готельних підприємств полягає встановлення рівня комфорту?
- ✓ Яка система класифікації готельних підприємств за рівнем комфорту вважається найбільш поширеною у світі?
- ✓ Класифікація підприємств, що входять до складу готельних ланцюгів.
- ✓ Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
- ✓ Основні відмінності вимог до готелів різних категорій ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» від що раніше діючого ГОСТ 28681.4–95.
- ✓ Загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
- ✓ Основні положення ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».
- ✓ Основні вимоги до охорони навколишнього середовища згідно з ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».
- ✓ Відмінності між Правилами користування готелями і надання готельних послуг в Україні (Наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України по туризму №77\44 від 10.09.96.) та діючими Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.).
- ✓ Порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

- ✓ Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

7. Література: нормативна [2–5], основна [2, 4, 5, 6, 8]; додаткова [1–3].

8. Дидактичне забезпечення: у процесі вивчення теми 2, студенти повинні розглянути й вивчити різні класифікаційні признаки готельних підприємств, особливу увагу необхідно приділити класифікації засобів розміщення, рекомендованої Всесвітньою туристською організацією.

Тема 3 Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг

- 3.1 Форми управління готелями.
- 3.2 Принципи управління діяльністю.
- 3.3 Документація у роботі готелів.
- 3.4 Правила надання готельних послуг.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань та практичних навичок побудови структур управління готельних підприємств, вивчення режиму роботи основних служб готелю та опанування принципів складання графіків виходу на роботу персоналу відповідних служб.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- ✓ Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління готельних підприємств.
- ✓ Типи організаційних структур.
- ✓ Форми управління.
- ✓ Методи управління.
- ✓ Принципи складання графіків виходу на роботу співробітників служби прийому та обслуговування, поверхових служб, співробітників служб, які надають додаткові послуги.

4. Виконання аналітичного завдання:

1. Складання організаційних структур управління готельним підприємством; визначення оптимальної організаційної структури залежно від сезонності попиту на послуги розміщення, місткості номерного фонду, спектра надаваних готельних послуг.

2. Складання графіків виходу на роботу персоналу служби прийому та обслуговування, поверхових служб і служб, які надають додаткові послуги.

5. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми із сучасних проблем управління готельними підприємствами, тенденцій та шляхів удосконалення управлінських структур готелів; висвітлення питань забезпечення цілодобового й постійного функціонування всіх служб готелю.

6. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі питання:

- ✓ У чому сутність організаційної структури управління готелем?
- ✓ Назвіть та охарактеризуйте основні елементи організаційної структури управління готелем.

✓ Визначте й поясніть горизонтальні й вертикальні зв'язки в оргструктурі управління готелем.

✓ Визначте фактори, що впливають на вибір організаційної структури готельного підприємства.

✓ Поясніть особливості побудови, переваги й недоліки лінійної оргструктури управління.

✓ У чому сутність функціональної оргструктури управління, охарактеризуйте умови її застосування, переваги й недоліки.

✓ Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління.

✓ У чому сутність типової пірамідальної структури управління готелем?

✓ Наведіть характеристику типової структури будь-якого відомого вам готельного підприємства.

✓ Назвіть організаційні форми управління підприємствами індустрії гостинності, що розповсюджені у світовій практиці.

✓ У чому полягає сутність забезпечення цілодобового й постійного функціонування всіх служб готелю.

✓ Наведіть варіанти складання графіків виходу на роботу персоналу служби прийому та обслуговування.

✓ Наведіть варіанти складання графіків виходу на роботу персоналу служби експлуатації номерного фонду в сезон і період міжсезоння.

7. Література: основна [2–8]; додаткова [1–3].

8. Дидактичне забезпечення: У процесі вивчення теми 3 студенти повинні розробити й скласти декілька варіантів графіків виходу на роботу персоналу служб готелю.

Тема 4 Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей

4.1 Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та обслуговування.

4.2 Бронювання номерів.

4.3 Організація прийому, розміщення та виїзду; розрахунки за проживання та послуги в готелі.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань та практичних навичок обслуговування клієнтів готелю у службі прийому та обслуговування (СПіО), набуття знань з технології роботи персоналу СПіО.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання до теоретичної частини заняття:

- ✓ Склад персоналу служби прийому та обслуговування.
- ✓ Права та обов'язки адміністрації і гостей готелю.
- ✓ Службові обов'язки адміністратора, касира, старшого адміністратора (менеджера з розміщення).
- ✓ Вимоги до організації робочих місць персоналу.
- ✓ Порядок оформлення клієнтів.
- ✓ Технологія роботи адміністратора та касира.
- ✓ Проведення готівкового й безготівкового розрахунку з клієнтами.
- ✓ Порядок бронювання номерів (місць) у готелі.
- ✓ Облікова документація.
- ✓ Цінова політика.
- ✓ Технологія надання інформаційних послуг.

4. Виконання розрахункових завдань:

1. Громадянин В. А. Петренко оселився у готелі «Бристоль» в м. Полтава 29 травня о 9 год. 00 хв і мешкав до 4 червня 21 год. 00 хв у 2-місному номері за бронєю. Ціна номера – 180 грн. Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і заповніть форму № 4-г.

2. Громадянин І. О. Василенко оселився у готелі «Корона» в м. Львів за бронєю 9 квітня о 10 год. 00 хв і мешкав до 10 квітня 8 год. 00 хв в 1-місному номері. Серед додаткових послуг йому були надані міні-бар та ноутбук, які оплачуються додатково. Ціна номера – 180 грн, міні-бара – 30 грн., ноутбука – 50 грн. Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і вартості додаткових послуг, заповніть форму № 4-г.

3. До готелю «Харків» у м. Харкові 5.05 о 12 год. 00 хв прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 8.05. 13 год. 00 хв. Група туристів була розміщена в двомісних номерах без зручностей. Ціна місця – 60 грн. Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок і заповніть авансовий рахунок; форму № 8-г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів).

5. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми, що висвітлюють особливості технології обслуговування клієнтів на вітчизняних і закордонних готельних підприємствах, огляд новітніх інформаційних технологій, що застосовуються при обслуговуванні клієнтів.

6. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі питання:

- ✓ Склад персоналу служби прийому й обслуговування (СПіО). Які вимоги ставляться до персоналу СПіО?

✓ Визначте обсяг інформаційних послуг, що надаються персоналом СПіО клієнтам готелю?

✓ Охарактеризуйте перелік документів строгої звітності, які заповнюються касиром, черговим адміністратором, старшим адміністратором (головним менеджером з розміщення).

✓ Опишіть порядок та послідовність прийому-передачі зміни черговими адміністраторами.

✓ Наведіть приклади відмови готелю в розміщенні гостей.

✓ Проаналізуйте технологію та послідовність оформлення клієнта в готелі.

✓ Наведіть існуючі системи оплати за обслуговування (мешкання) в готелі.

✓ Визначте порядок бронювання (номерів) місць у готелі.

✓ Охарактеризуйте існуючі типи бронювання.

✓ Яку інформацію повинна містити заявка на бронювання готельного номера?

✓ Що означає гарантійне підтвердження заявки на бронювання готельного номера?

✓ Охарактеризуйте особливості розміщення у готелі туристських груп і клієнтів-індивідуалів.

✓ Наведіть послідовність обслуговування клієнтів за безготівковим розрахунком. Визначте необхідний документообіг між готелем та організацією-замовником готельних послуг.

✓ Проаналізуйте процес складання рахунку-фактури при проведенні безготівкового розрахунку.

✓ Визначте причини необхідності складання двох рахунків за мешкання в готелі в разі заїзду клієнта наприкінці одного місяця та виїзду в наступний.

7. Література: основна [1–9]; додаткова [1–4].

8. Дидактичне забезпечення: у процесі виконання розрахункових завдань з теми 4, студенти повинні складати рахунки строгої звітності, зразки яких наведені в додатках А і Б.

ЗМ 2 Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїзду гостей у готелях та туркомплексах

Тема 5 Організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах

5.1 Організація праці готельного персоналу.

5.2 Функції та форми організації; специфіка готельного виробництва.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань з особливостей функціонування поверхових служб, опанування практичними навичками експлуатації номерного фонду.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

✓ Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, який входить до складу служби.

✓ Оснащення жилих номерів.

✓ Перевірка наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

✓ Види прибиральних робіт у внутрішніх приміщеннях готелю: вестибюльної групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень.

✓ Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах).

✓ Послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях.

✓ Організація робочого місця покоївки.

4. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми з новітніх технологій експлуатації номерного фонду: застосування прибирального інвентарю, зменшення часу на обслуговування робочого місця покоївки, організації розташування допоміжних служб експлуатації номерного фонду й опису взаємозв'язку між ними.

5. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

✓ Наведіть склад служби експлуатації номерного фонду.

✓ Охарактеризуйте типове оснащення жилих номерів.

✓ Проаналізуйте особливості прибиральних робіт у громадських приміщеннях готелю.

✓ Охарактеризуйте особливості проведення генерального прибирання в номерах готелю та визначте її періодичність.

✓ Визначте послідовність та особливості прибиральних робіт після виїзду клієнтів.

✓ У чому полягає сутність поточного прибирання в номерах готелю? Наведіть умови його здійснення.

✓ Проаналізуйте процес здійснення проміжного прибирання в номерах готелю.

✓ Які особливості має організація робочого місця покоївки?

✓ Наведіть та охарактеризуйте основні прибиральні засоби й інвентар готелю; визначте умови його зберігання та експлуатації.

✓ Визначте необхідні м'які засоби для догляду за паркетною, дощатою, пофарбованою підлогою; віконними рамами, дверима, підвіконням.

✓ Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах.

✓ Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.

✓ Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

6. Література: основна [2–9] ; додаткова [2–4].

Тема 6 Технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю

6.1 Система обліку та зберігання матеріального майна.

6.2 Санітарно-гігієнічні вимоги.

6.3 Білизняне господарство.

6.4 Прибиральні роботи в готелі.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань та практичних навичок з проведення інвентаризації майна готелю; визначення специфіки роботи матеріально відповідальних осіб.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

✓ Визначення матеріально відповідальних осіб у готелі.

✓ Договір про матеріальну відповідальність.

✓ Особливості обліку основних та оборотних засобів готельного підприємства.

- ✓ Термін та порядок проведення інвентаризації.
- ✓ Види інвентаризації.
- ✓ Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією.
- ✓ Випадки пошкодження майна готелю.
- ✓ Складання акту про псування майна.

4. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми з обліку матеріальних цінностей готелю, огляд питань, що відбивають особливості проведення інвентаризації майна різних структурних підрозділів готельних підприємств, забезпечення збереження майна готелю.

5. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- ✓ Визначте матеріально відповідальних осіб у готелі, їхні права та обов'язки щодо збереження майна залежно від обійманих ними посад.
- ✓ Дайте визначення терміну «інвентаризація».
- ✓ Наведіть класифікацію інвентаризації майна готелю.
- ✓ Визначте склад інвентаризаційної комісії.
- ✓ Охарактеризуйте умови проведення позачергової інвентаризації.
- ✓ Наведіть послідовність проведення планової інвентаризації.
- ✓ Проаналізуйте склад документів, які заповнюють в ході процесу інвентаризації.
- ✓ Охарактеризуйте особливості проведення інвентаризації в номерному фонді й ресторанному господарстві готелю.
- ✓ Проаналізуйте особливості обліку основних і оборотних засобів готельного підприємства: облік інвентарних карток основних засобів.
- ✓ Визначте порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією, та їх документальне підтвердження.
- ✓ Наведіть приклади пошкодження майна готелю та випадки сплати компенсації за пошкоджене майно клієнтом або матеріально відповідальним персоналом готелю.
- ✓ Визначте порядок дій адміністрації готелю у разі відмови клієнта сплатити збиток за псування майна.
- ✓ Наведіть приклади, коли адміністрація готелю не стягує грошову компенсацію за псування майна готелю.
- ✓ Проаналізуйте процес складання акту про псування майна готелю та визначення суми збитку за пошкоджене майно.

6. Література: основна [2, 3, 5, 6, 8]; додаткова [1–4].

7. Дидактичне забезпечення: У процесі виконання аналітичних завдань з теми 6, студенти повинні скласти акт про псування майна готелю, зразок якого наведений.

Тема 7 Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна

7.1 Технології забезпечення безпеки готелю.

7.2 Пріоритетні напрями забезпечення безпеки.

7.3 Збереження майна в готелях.

1. Мета заняття: набуття теоретичних знань і практичних навичок санітарного утримання та експлуатації засобів розміщення.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів під час самостійної підготовки до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

✓ Вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни.

✓ Обов'язки та організація роботи санітарної служби щодо дотримання персоналом норм особистої гігієни й своєчасного проходження профілактичного медичного огляду.

✓ Вимоги санітарно-епідеміологічної станції та інструкції із санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств.

✓ Санітарні вимоги з дотримання кімнат відпочинку покоївки.

✓ Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

✓ Термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю.

✓ Визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі.

✓ Заходи щодо продовження терміну служби білизни.

4. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми, що відбивають особливості функціонування побутового господарства готелю, технології проведення санітарних заходів у засобах розміщення.

5. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

✓ Проаналізуйте вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни.

✓ Визначте періодичність та особливості проходження медичного огляду персоналом готелю.

✓ Наведіть основні положення інструкції із санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств.

✓ Які основні вимоги ставляться до санітарного утримання кімнат покоївок?

✓ Охарактеризуйте санітарні вимоги до зберігання прибирального інвентарю.

- ✓ Визначте санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.
 - ✓ Проаналізуйте обіг білизни готелю в побутовому господарстві від моменту його видачі покоївкам до моменту здачі до пральні.
 - ✓ Наведіть особливості зберігання, транспортування та обліку чистої білизни готелю.
 - ✓ Визначте термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю.
 - ✓ Розрахуйте оптимальну кількість комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі.
 - ✓ Наведіть заходи щодо продовження терміну служби білизни.
- 6. Література:** основна [2, 3, 5, 7, 8]; додаткова [2, 3, 4].

Тема 8 Додаткові послуги в готелі

- 8.1 Види та форми надання додаткових послуг
- 8.2 Якість готельних послуг.
- 8.3 Культура обслуговування.

1. Мета заняття: вивчення характерних особливостей процесу надання додаткових послуг та відповідних структурних підрозділів у готелі.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- ✓ Перелік додаткових послуг, що надаються на сезонному й цілорічно діючому готельному підприємстві.
- ✓ Організація додаткових послуг, що сприяють згладжуванню сезонності попиту на розміщення в готельних підприємствах.
- ✓ Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, що в ньому надаються.
- ✓ Надання платних і безкоштовних додаткових послуг.
- ✓ Характеристика спортивно-оздоровчого підрозділу, ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю.

4. Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей на теми з технології надання додаткових послуг, характеристики підрозділів готелю, які надають додаткові послуги.

5. Методика організації самостійної роботи студентів: студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- ✓ Визначте перелік основних і додаткових послуг готелю.

✓ Доведіть необхідність організації додаткових послуг готелю, які сприяють згладжуванню сезонності попиту на послуги засобів розміщення.

✓ Наведіть приклади додаткових послуг готелю, які можуть надаватися тільки в сезон і які надаються в період міжсезоння.

✓ Проаналізуйте взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, що в ньому надаються.

✓ Наведіть перелік додаткових послуг, що надаються в курортному, туристському готелі, готелі ділового призначення.

✓ Які послуги в готелі надаються безкоштовно?

✓ Охарактеризуйте технологію обслуговування клієнтів у спортивно-оздоровчому комплексі готелю, склад підрозділів ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю.

6. Література: основна [1, 4–9]; додаткова [2–4].

4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Основою тут є самостійна праця студентів з вітчизняною і закордонною літературою, нормативними актами у сфері готельного господарства. Самостійна робота є інструментом опанування навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Основними видами самостійної роботи студентів є:

✓ Обов'язкове вивчення або закріплення матеріалу, отриманого на лекціях;

✓ Опрацювання та вивчення інформації з літератури, рекомендованої до вивчення;

✓ Підготовка до практичних (семінарських) занять, дискусій, роботи у групах, опитування, тестування.

✓ Контрольна перевірка кожним студентом якості особистих знань за запитаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю.

✓ Робота над індивідуальним навчально-дослідним завданням у вигляді контрольної роботи (для заочної форми навчання)

Перелік питань для самостійного опрацювання наведено в таблиці 3.

Таблиця 3 – Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання для самостійного опрацювання (за ЗМ та темами)	Рекомендована література
1	2	3
Модуль 1 Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах		
ЗМ 1 Готельне господарство як об'єкт управління		
Тема 1 Розвиток готельної справи у світі та в Україні	<ol style="list-style-type: none"> 1. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди. 2. Глобалізація системи гостинності. 3. Поглиблення спеціалізації готельного попиту. 4. Міжнародні готельні ланцюги. 5. Розвиток готельної справи в Україні. 	Література: основна [4–9]; додаткова [2, 3].
Тема 2 Класифікація засобів розміщення за функціональним призначенням та рівнем комфорту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Міжнародні системи класифікації готелів. 2. Класифікація готелів в Україні. 3. Комплекс вимог до готелів різних категорій. 4. Основні положення національних стандартів ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.» та ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів». 5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. 	Література: нормативна [2, 3, 4, 5]; основна [2, 4, 5, 6, 8] додаткова [1 – 3].
Тема 3 Принципи діяльності готельного підприємства та правила надання готельних послуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фактори, що обумовлюють вибір організаційної структури управління готельних підприємств. 2. Типи організаційних структур. 3. Форми управління. Методи управління. 4. Принципи складання графіків виходу на роботу співробітників служби прийому та обслуговування, поверхових служб, співробітників служб, які надають додаткові послуги. 	Література: основна [2–8]; додаткова [1–3].
Тема 4 Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Склад персоналу служби прийому та обслуговування. 2. Права та обов'язки адміністрації та гостей готелю. 3. Службові обов'язки адміністратора, касира, старшого адміністратора (менеджера по розміщенню). 4. Вимоги до організації робочих місць персоналу. 5. Порядок оформлення клієнтів. 6. Технологія роботи адміністратора та касира. 7. Проведення готівкового та безготівкового розрахунку з клієнтами. 8. Порядок бронювання номерів (місць) у готелі. 9. Облікова документація. Цінова політика. 10. Технологія надання інформаційних послуг. 	Література: основна [1–9]; додаткова [1–4].

Продовження таблиці 3

1	2	3
ЗМ 2 Управління процесами обслуговування на підприємствах індустрії гостинності		
Тема 5 Організація готельного виробництва та обслуговування на житлових поверхах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Склад зміни служби експлуатації номерного фонду та обов'язки персоналу, що входить до складу служби. 2. Оснащення жилих номерів. Перевірка наявності та придатності меблів, устаткування, інвентарю. 3. Види прибиральних робіт внутрішніх приміщень готелю. 4. Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах). 5. Послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях. 6. Організація робочого місця покоївки. 	Література: основна [2–9]; додаткова [2–4].
Тема 6 Технологія обслуговування та система обліку у житловій частині готелю	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення матеріально відповідальних осіб у готелі. 2. Договір про матеріальну відповідальність. 3. Особливості обліку основних та оборотних засобів готельного підприємства. 4. Термін та порядок проведення інвентаризації. Види інвентаризації. Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією. 5. Випадки пошкодження майна готелю. Складання акта про псування майна. 	Література: основна [2, 3, 5, 6, 8]; додаткова [1–4].
Тема 7 Забезпечення безпеки проживання та збереженості майна	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обов'язки та організація роботи санітарної служби з дотримання персоналом норм особистої гігієни та своєчасному проходженні профілактичного медичного огляду. 2. Вимоги санітарно-епідеміологічної станції та інструкції щодо санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств. 3. Санітарні вимоги до утримання кімнат відпочинку покоївки. 4. Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни. 5. Термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю. 6. Визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі. Заходи з продовження терміну служби білизни. 	Література: основна [2, 3, 5, 7, 8]; додаткова [2, 3, 4].
Тема 8 Додаткові послуги в готелі	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перелік додаткових послуг, що надаються в сезонному та цілорічно діючому готельному підприємстві. 2. Організація додаткових послуг, що сприяють згладжуванню сезонності попиту на розміщення в готельних підприємствах. 3. Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, що на ньому надаються. 4. Надання платних та безкоштовних додаткових послуг. 5. Характеристика спортивно-оздоровчого підрозділу, ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю. 	Література: основна [1, 4–9]; додаткова [2–4].

5 СИСТЕМА ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Порядок здійснення поточного оцінювання знань – поточне оцінювання знань студентів виконується під час проведення практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- ✓ активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни, відвідування занять;
- ✓ виконання індивідуальне навчально-дослідного завдання;
- ✓ виконання проміжного контролю;
- ✓ підготовка доповідей до практичних занять;
- ✓ виконання модульного контрольного завдання.

При оцінюванні практичних завдань приділяють також увагу їх якості та самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась вимога не буде виконана, то оцінка знижується.

Оцінювання знань студентів проводиться за 4-бальною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно):

1. Для одержання оцінки 5 (відмінно) студент повинен:

- ✓ укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- ✓ викладати теоретичний матеріал чітко, коротко, зв'язано й обґрунтовано;
- ✓ уміти оперативно розібратися у запропонованій ситуації, грамотно оцінити її й обґрунтувати своє рішення;
- ✓ упевнено відповідати на запитання викладача без зауважень з його боку;

2. Для одержання оцінки 4 (добре) студент повинен:

- ✓ укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- ✓ викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й складно;
- ✓ не утруднятися у виборі рішення при аналізі запропонованої ситуації;
- ✓ уміти обґрунтувати своє рішення;
- ✓ добре відповідати на запитання викладача.

3. Для одержання оцінки 3 (задовільно) студент повинен:

- ✓ викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
- ✓ розібратися у запропонованій ситуації й розробити пропозиції до її рішення;
- ✓ позитивно відповідати на запитання членів екзаменаційної комісії;
- ✓ допускаються недостатньо впевнені й чіткі відповіді, але вони повинні бути правильні.

4. Оцінку 2 (незадовільно) одержують студент, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у п.3.

Оцінка знання матеріалу оцінюється за 4 – бальною системою згідно з «Методикою переведення показників успішності знань студентів» перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS» (табл. 4).

Таблиця 4– Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
ВІДМІННО	Відмінно – відмінне виконання з незначними помилками	A	від 90 – 100 включно
ДОБРЕ	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	B	від 82 – 89 включно
	Добре – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	від 74 – 81 включно
ЗАДОВІЛЬНО	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	від 64 – 73 включно
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	від 60 – 63 включно
НЕЗАДОВІЛЬНО	Незадовільно* – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	від 35 – 59 включно
	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 34 включно

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативна література

1. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
3. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
4. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації № 19 від 16.03.2004 р.). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
5. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (Наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77\44 від 10.09.96.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0531-96>

Основна навчальна література

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання : навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова/ – Київ : Знання України, 2004. – 358 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев: ВІРА-Р, 2001 – 208 с.
4. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Роберт А. Браймер; пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 412 с.
5. Ваген В. Гостиничный бизнес / В. Ваген. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 362 с.
6. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2002. – 216 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. – М. : Тандем Экмос, 2000. – 288 с.

8. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. Проф. В. К. Федорченка. – Київ : Вища школа, 2004. – 237 с.

9. Уокер Джон. Введение в гостеприимство / Джон Уокер. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 367 с.

Додаткова навчальна література

1. Бойцова М. Все об учете и организации гостиничного бизнеса / М. Бойцова, О. Пироженко – Харьков : Фактор, 2005. – 248 с.

2. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2003. – 352 с.

3. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005 – 221 с.

4. Туризм, гостеприимство, сервис : словарь-справочник под ред. Л. А. Воронковой. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 367 с.

Ресурси Інтернету

1. Сайт Державної служби туризму і курортів. – Режим доступу: <http://tourism.gov.ua>

2. Сайт Міністерства економіки України. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>

3. Сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу: <http://www.mincult.gov.ua>

4. Сайт української готельної мережі «Premier Hotels». – Режим доступу: <http://www.premier-hotels.com.ua>

5. Сайт Державного комітету статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

6. Сайт органів Виконавчої влади в Україні. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua

7. Нормативні акти України. – Режим доступу: www.nau.kiev.ua

8. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

9. Українське право. – Режим доступу: www.ukrpravo.com

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Форма № 4-г Рахунок за мешкання в готелі

Форма № 4-Г

м. _____

готель _____

Ідентифікаційний код _____

Рахунок № _____

_____ (ПІБ)

Заїзд _____

(дата) (час)

Кількість днів мешкання _____

Виїзд _____

(дата) (час)

№ кімнати _____

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.

Сума прописом

ДОДАТОК Б

Форма № 8-г Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та мешкання за безготівковим розрахунком

Форма № 8-Г

м. _____

готель _____

Ідентифікаційний код _____

(найменування юридичної особи)

Надано місце _____ за бронєю № _____

Строк мешкання з _____ по _____
(дата, години) (дата, години)

Дата _____

30

№ кімн.	Ціна, грн.	ФІБ	Бронювання		Заїзд		Виїзд		Кількість діб мешкання	Сума, грн.				Загальна сума, грн.
			Дата	Години	Дата	Години	Дата	Години		Бронювання	Мешкання	Послуги	В т.ч. податки	

Загальна сума прописом

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до організації самостійної роботи,
проведення практичних занять із навчальної дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ
ТА ТУРКОМПЛЕКСАХ»**

*(для студентів денної і заочної форм навчання
освітнього рівня бакалавр
за спеціальністю 073 – Менеджмент)*

Укладач **КОЗЛОВА** Анастасія Олександрівна

Відповідальний за випуск *Н. М. Богдан*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір *А. О. Козлова*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2019, поз. 338 М.

Підп. до друку 10.04.2019 Формат 60×84/16.
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 1,3.
Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.