

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

Факультет інформатики, математики та економіки

Кафедра економіки та готельно-ресторанного бізнесу

ЗАТВЕРДЖЕНО НА ЗАСІДАННІ КАФЕДРИ

Завідувач кафедри

економіки та

готельно-ресторанного бізнесу

проф. Марченко О.А.

протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2020 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ**

для здобувачів вищої освіти

**Рівень вищої освіти** - перший (бакалаврський)

**Галузь знань** - 24 Сфера обслуговування

**Спеціальність** - 241 Готельно-ресторанна справа

**Освітня програма** - Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес.

2020 рік

Розробник:

Гурбик Юрій Юрійович, доцент, к.н. держ. упр., старший викладач кафедри економіки та готельно-ресторанного бізнесу

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми

\_\_\_\_\_

(підпис)

Гурбик Ю.Ю.

## 1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		Денна форма навчання	
Кількість кредитів 2	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Вибіркова	
	Напрямок підготовки -		
Модулів – 1	Спеціальність (професійне спрямування): 241 Готельно-ресторанна справа	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 1		1-й -	
Індивідуальне науково-дослідне завдання: -		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин – 60		-	1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 Аудиторних – 32 Самостійної роботи - 28	Освітній ступінь: бакалавр	<b>Лекції</b>	
		-	18 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		-	14 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		-	28 год.
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
-			
<b>Вид контролю:</b>			
залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить: для денної форми навчання –1,0

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. **Мета** вивчення курсу «Основи менеджменту Модуль1 Менеджмент готельного господарства» - набуття вмінь з розробки стратегії підприємств готельного та туристичного комплексу, а також управління їх функціонуванням.

2.2. Завданням вивчення навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань:

- особливості управління та організації готельного господарства в Україні та закордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень в підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення; організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств; організація праці в готельному господарстві;

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

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

За підсумками вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

- особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу;
- принципи та підходи до створення сучасних підприємств готельного й туристичного комплексу;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організація процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення.

За підсумками вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- характеризувати організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- аналізувати організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- розкрити сутність організації праці в готельному господарстві;
- аналізувати організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

**Володіти:**

**загальні компетентності:**

ЗК4. Здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків.

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК9. Володіння навиками використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання та опрацювання і використання технологічної інформації у професійній діяльності.

ЗК10. Здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

ЗК13. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

ЗК16. Здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

**фахові компетентності:**

ФК1. Здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати

**2.4. Програмні результати навчання:**

ПРН1. Демонструвати розуміння і опрацювання ідей і думок на основі логічних аргументів та перевірених фактів.

ПРН3. Демонструвати самостійним навчанням освоювати нове, використовуючи здобуті знання.

ПРН4. Демонструвати застосування фахових та фундаментальних знань у професійній діяльності.

ПРН5. Показати володіння навиками використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання та переробки і використання технологічної інформації у професійній діяльності.

ПРН7. Демонструвати володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною мовою для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах.

ПРН9. Демонструвати здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

ПРН13. Демонструвати відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	усього	У тому числі				
л		п	лаб	інд	С.р.	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1 семестр</b>						
<b>Модуль 1. Менеджмент готельного господарства</b>						
<b>Змістовий модуль 1. Менеджмент готельного господарства</b>						
<b>Тема №1.</b> Теоретичні основи готельного господарства	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>4</b>
<b>Тема №2.</b> Сучасна класифікація засобів розміщення туристів	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>4</b>
<b>Тема №3.</b> Організація та управління готельним підприємством	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>5</b>
<b>Тема №4.</b> Організація та функції адміністративно-управлінської служби у готелях	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>-</b>
<b>Тема №5.</b> Організація обслуговування гостей службою бронювання	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>5</b>
<b>Тема №6.</b> Організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>5</b>
<b>Тема №7.</b> Організація функціонування служби номерного фонду	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>-</b>
<b>Тема №8.</b> Організація і функціонування служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>			<b>5</b>
<b>Разом за змістовним модулем 1</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>14</b>			<b>28</b>
<b>Усього годин за 2 семестр</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>14</b>			<b>28</b>

### 4. Теми лекцій

№	Назва теми лекції та теми, що вивчається	Кількість годин
<b>1 семестр</b>		
<b>1.</b>	<b>Теоретичні основи готельного господарства.</b> Сутність понять готель та готельне господарство. Готельна послуга та її особливості.	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Сучасна класифікація засобів розміщення туристів.</b> Класифікація засобів розміщення туристів за ЮНВТО. Системи класифікацій готелів у світі. Класифікація готелів в Україні. Механізм надання категорій готелям в Україні..	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Організація та управління готельним підприємством.</b> Сутність управління готельним підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління в готелях.	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Організація та функції адміністративно – управлінської служби у готелях.</b> Сутність служби. Посадова характеристика директора готелю. Посадові характеристики заступників директора готелю.	<b>2</b>

5.	<b>Організація обслуговування гостей службою бронювання.</b> Сутність служби бронювання. Типи бронювання.	2
6.	<b>Організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення.</b> Сутність служби прийому і розміщення. Функціональні обов'язки основних працівників служби.	4
7.	<b>Організація функціонування служби номерного фонду.</b> Сутність служби номерного фонду. Функціональні обов'язки основних працівників служби..	2
8.	<b>Організація і функціонування служби обслуговування приміщень вестибюльної групи.</b> Сутність служби обслуговування приміщень вестибюльної групи. Функціональні обов'язки основних працівників служби.	2
	<b>Усього годин за 1 семестр</b>	<b>16</b>
	<b>Разом</b>	<b>16</b>

### 5. Теми практичних занять

№3/ П	Назва теми	Форми контролю	Кількість годин
	<b>1 семестр</b>		
1.	<b>Теоретичні основи готельного господарства.</b> Сутність понять готель та готельне господарство. Готельна послуга та її особливості. Сучасні світові готельні мережі. Проблеми і перспективи розвитку готельного господарства	усне опитування, письмовий контроль	2
2.	<b>Сучасна класифікація засобів розміщення туристів</b> Класифікація засобів розміщення туристів за ЮНВТО. Системи класифікацій готелів у світі. Типи готельних підприємств. Класифікація готелів в Україні. Механізм надання категорій готелям в Україні	усне опитування, письмовий контроль	2
3.	<b>Організація та управління готельним підприємством.</b> Сутність управління готельним підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління в готелях. Система менеджменту готелю.	усне опитування, письмовий контроль	2
4.	<b>Організація та функції адміністративно – управлінської служби у готелях.</b> Сутність, значення та завдання адміністративно-управлінської служби у готелях. Основні обов'язки керівника готелю. Функціональні обов'язки заступників директора готелю.	усне опитування, письмовий контроль	2
5.	<b>Організація обслуговування гостей службою бронювання.</b> Функції служби бронювання. Характеристика основних персоналу служби бронювання. Типи бронювання. Організаційні форми бронювання. Технологія бронювання номерів у готелях.	усне опитування, письмовий контроль	2
6.	<b>Служба прийому і розміщення.</b> Сутність та функції СПіР. Персонал СПіР. Технологія обслуговування гостей СПіР.Процес реєстрації.	усне опитування, письмовий контроль	2
7.	<b>Організація функціонування служби номерного фонду.</b> Загальна характеристика служби. Персонал служби обслуговування номерів. Технологія прибирання номерів.	тестування, письмовий контроль	2

	<b>Усього за 1 семестр</b>		<b>14</b>
	<b>Разом</b>		<b>14</b>

### 6. Самостійна робота

№з/п	Назви теми	Кількість годин
<b>1 семестр</b>		
1	<b>Розвиток готельної справи в Україні.</b> Зародження готельної справи в Україні. Розвиток готельного господарства України в другій половині XIX - на початку XX ст. Розвиток матеріально-технічної бази туризму в радянські часи. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні	4
2	<b>Системи класифікації готелів у світі.</b> Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.	4
3	<b>Інженерно-технічна служба готелю.</b> Водопостачання і тепlopостачання. Каналізація. Санітарно-технічне обладнання. Центральне опалення. Системи вентиляції та кондиціонування повітря. Освітлення. Транспортні системи в готелі. Слабкострумові установки. Телефонний зв'язок. Внутрішній оперативний зв'язок. Радіотрансляційна і телевізійна мережа. Функції та структура інженерно-технічної служби.	5
4	<b>Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем.</b> Вступ до інформаційних технологій в готелі. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет - бронювання.	5
5	<b>Управління товарно-матеріальними ресурсами готелю.</b> Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів. Розрахунок запасів матеріальних ресурсів і методика їхнього нормування. Методика нормування запасів матеріальних ресурсів. Метод техніко-економічних розрахунків. Економіко-математичний метод. Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів	5
6	<b>Готельний маркетинг.</b> Сутність сучасного маркетингу і його соціально-економічне значення. Готельна послуга, її специфіка і складові елементи. Маркетинг готельних послуг. Управління маркетинговою діяльністю готелю як системою. Служби маркетингу і продажів готелю. Організація і проведення маркетингових досліджень. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакета готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок. Позиціонування готельних послуг. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі. Планування рекламної кампанії. Паблік рілейшнз(PR) у готелі. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.	5
<b>Усього за 1 семестр</b>		<b>28</b>
<b>Разом:</b>		<b>28</b>

## 7. Теми есе, доповідей, рефератів

### Есе на тему:

« Глобалізація готельної сфери: переваги та недоліки»

« Значення та роль якості обслуговування у готельному господарстві»

Ваші роздуми, думки на дану тему.....

### Теми доповідей.

1. Історія виникнення та розвитку готельної справи.
2. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності  
Міжнародна готельна асоціація.
3. Особливості обслуговування транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.
4. Організація обслуговування у сільських туристичних будинках.
5. Функціонування специфічних об'єднань на світовому туристичному ринку.
6. Закони та підзаконні акти, що регулюють діяльність готельних підприємств.
7. Класифікація готелів згідно з Державним Стандартом України.
8. Категорії готелів залежно від рівня комфорту.
9. Процедура встановлення якості готельних послуг.
10. Правовий аспект сертифікації готельних послуг
11. Структура управління підприємствами індустрії гостинності.
12. Забезпечення цілодобового та постійного функціонування всіх служб готелю
- 123 Порівняння технологій гостинності різних народів.
14. Методи створення атмосфери гостинності.
15. Вимоги до персоналу, що визначають категорію готелю
16. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах.
17. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств.
18. Тенденції розвитку міжнародних систем бронювання.
19. Порівняння засобів бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет.
20. Ведення білізнього господарства, використання засобів для миття й чищення.
21. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт.
22. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білізні.
23. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду.
24. Формування трудового потенціалу готелів
25. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.
26. Проведення атестації персоналу готелів.
27. Нормування праці на підприємствах готельного господарства
28. Проблеми ліцензування і сертифікації готельних послуг в Україні.
29. Сучасні проблеми стандартизації готельних послуг.
30. Собівартість готельних послуг.
31. Фінанси готельного комплексу.
32. Критерії відбору співробітників готельного комплексу.
33. Адаптація персоналу.
34. Забезпечення безпеки праці.
35. Концепція стимулювання в готельному підприємстві.
36. Ресторанний інвентар.
37. Організація діяльності бару.
38. Забезпечення безпеки продуктів харчування в готелі.



### Теми рефератів.

1. Основні історичні етапи розвитку готельного господарства.
2. Світові моделі організації готельного господарства.
3. Всесвітня туристична організація (ЮНВТО): історія, структура, сучасна діяльність.
4. Класифікація готелів у США.
5. Система класифікації готелів у Іспанії.
6. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
7. Значення системи методів управління на підприємствах готельного господарства.
8. Сучасні вимоги до організаційних структур управління у готелях.
9. Організаційні структури управління готелями в сучасних економічних умовах (на прикладі конкретних готелів) в країні та за кордоном.
10. Етапи проектування організаційної структури управління (на прикладі конкретного готелю).
11. Значення договору франчайзингу в готельному господарстві України.
12. Сучасні проблеми управління за контрактом в готельному господарстві України.
13. Основні служби готелю.
14. Функціональні служби готельного підприємства.
15. Організація та функції адміністративно-управлінської служби у готелях.
16. Основні професійні вимоги до топ-менеджменту в готелі.
17. Процес бронювання в готелі.
18. Технологічний цикл бронювання номерів у готелі.
19. Сучасні системи бронювання місць у готелях.
20. Порівняння міжнародних систем бронювання за обґрунтованими критеріями
21. Обладнання служби прийому і розміщення.
22. Організація служби прийому і розміщення.
23. Особливості реєстрації клієнтів в готелі.
25. Послідовність процедури реєстрації клієнтів.
26. Аналіз первинної документації щодо реєстрації клієнтів.
27. Вимоги до діяльності служби прийому та розміщення.
28. Організація праці персоналу служби номерного фонду.
29. Організація обслуговування в номерах готелю.
30. Послідовність прибирання в різних видах номерів.
31. Сучасні методи організації технології клінінгу.
32. Організація приміщень вестибюльної групи.
33. Міжнародна організація консьєржів «Золоті ключі».
34. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання.
35. Організація виїзду мешканців.
36. Управління якістю обслуговування у готелі.
37. Проблеми сертифікації готельних послуг в Україні.
38. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг
39. Сучасні проблеми забезпечення матеріально-технічної бази в готельному господарстві України.
40. Значення основних фондів в економіці готелю.
41. Управління фінансовою діяльністю готельного комплексу.
42. Фінансове планування готельного комплексу.
43. Собівартість готельних послуг.
44. Ціна та ціноутворення в готельному комплексі.
45. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
46. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
47. Роль керівника в управлінні персоналом готелю.
48. Проблеми плинності кадрів у готелі

49. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
50. Система мотивації працівників готелів.
51. Технологія надання додаткових послуг готелю.
52. Значення додаткових послуг для економічного розвитку готелю.
53. Готельні системи безпеки.
54. Вимоги щодо забезпечення безпеки проживаючих в готельному комплексі.
55. Служба безпеки готельного комплексу.
56. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
57. Основні типи підприємств ресторанного господарства.
58. Класифікація і спеціалізація ресторанів.
59. Виробнича діяльність та планування товарообігу в закладах ресторанного господарства.
60. Персонал закладу ресторанного господарства в готельному комплексі.
61. Вимоги до якості готельних послуг.
62. Оцінка якості обслуговування.
63. Сучасні тенденції культури обслуговування в готельному господарстві.
64. Культура поведінки та діловий етикет працівників ресторанів готельного комплексу.
65. Етика та етикет у роботі працівників готельного господарства.

#### **8. Методи навчання**

1. Словесні: лекція, бесіда, пояснення.
2. Наочні: демонстрація, ілюстрація.
3. Практичні: вправи, практичні роботи, дослідні роботи.
4. Проблемні лекції.
5. Розв'язування задач, творчих завдань.
6. Робота в Інтернет.
7. Складання графічних схем.
8. Робота в малих групах.
9. Семінари-дискусії.
10. Мозкові атаки.
11. Презентації.

#### **9. Методи контролю**

1. Усне опитування.
2. Письмовий контроль.
3. Тестування.
4. Залік.

<b>Методи контролю Результатів навчання</b>	<b>Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення</b>
<b>Відповідь на практичному занятті</b>	<b>5 балів</b> <p><i>5 балів</i> – Відповідь правильна, супроводжується необхідним повним поясненням і обґрунтуванням, може бути допущена помилка, яка є наслідком неуважності.</p> <p><i>4 бали</i> – Відповідь супроводжується неповним поясненням, порушено логічно правильний ланцюг міркувань, але відповідь правильна</p> <p><i>3 бали</i> – Відповідь правильна, але пояснення неповне, пропущені логічні кроки, відсутня чітка відповідь</p> <p><i>2 бали</i> – При відповіді зроблені помилкові теоретичні пояснення, наслідком яких є частковий розв'язок</p> <p><i>0 балів</i> – Відповідь відсутня, але є спроба</p>

<b>Модульний (поточний) контроль</b>	<p style="text-align: center;"><b>30 балів</b></p> <p>Оцінка за модульний (поточний) контроль виставляється за такою градацією:  30 - 28 балів дорівнює оцінці «відмінно»;  27-24 бали дорівнює оцінці «добре»;  23-20 балів дорівнює оцінці «задовільно»;  менше 20 балів дорівнює оцінці «незадовільно».</p>
<b>Есе</b>	<p style="text-align: center;"><b>В сумі 5 балів</b></p> <p><i>1 бал</i> – Відповідність змісту обраній темі  <i>1 бал</i> – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми есе  <i>1 бал</i> – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу  <i>1 бал</i> – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи  <i>1 бал</i> – Публічний захист роботи</p>
<b>Доповідь</b>	<p style="text-align: center;"><b>В сумі 5 балів</b></p> <p><i>1 бал</i> – Відповідність змісту обраній темі  <i>1 бал</i> – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми доповіді  <i>1 бал</i> – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу  <i>1 бал</i> – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи  <i>1 бал</i> – Публічний захист роботи</p>
<b>Реферат</b>	<p style="text-align: center;"><b>В сумі 5 балів</b></p> <p><i>1 бал</i> – Відповідність змісту обраній темі  <i>1 бал</i> – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми реферату  <i>1 бал</i> – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу  <i>1 бал</i> – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи  <i>1 бал</i> – Публічний захист роботи</p>

### 10. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни
------	----------	--	---

### 11. Перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль

1. Сутність понять готель та готельне господарство.
2. Готельна послуга та її особливості.
3. Сучасні світові готельні мережі.
4. Проблеми і перспективи розвитку готельного господарства
5. Класифікація засобів розміщення туристів за ЮНВТО.
6. Системи класифікацій готелів у світі.
7. Типи готельних підприємств.
8. Класифікація готелів в Україні.
9. Механізм надання категорій готелям в Україні
- 10.** Сутність управління готельним підприємством.
11. Поняття і принципи систем управління в готелях.
12. Типи організаційних структур у готелях.
13. Форми управління у готельній сфері
14. Технологічний цикл обслуговування клієнтів.
15. Підходи до класифікації служб готельних комплексів.
16. Склад готельних служб.
17. Сутність та значення адміністративно управлінської служби.
18. Посадові характеристики директора готелю.
19. Посадові характеристики заступників директора готелю
20. Функції служби бронювання.
21. Типи бронювання.
22. Організаційні форми бронювання.
23. Характеристика основного персоналу служби бронювання.
24. Технологія бронювання номерів у готелях
25. Сутність та функції СПіР.
26. Персонал СПіР.
27. Технологія обслуговування гостей СПіР.
28. Загальна характеристика служби.
29. Персонал служби обслуговування номерів.
30. Технологія прибирання номерів.
31. Поняття та особливості якості готельних послуг.
32. Механізм управління якістю у готелях.
33. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг.
34. Стандартизація якості готельних послуг
35. Сертифікація готельних послуг.
36. Витрати на підвищення якості обслуговування
37. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства.
38. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства.
39. Основи фінансового менеджменту готелю.
40. Фінансова політика готелю та її найважливіші інструменти.
41. Фінансові потоки готельного комплексу.
42. Аналіз ефективності управління фінансовою діяльністю готельного комплексу.
43. Витрати готелів та їх види.
44. Структура вартості послуг у готелях.
45. Цінова стратегія готельних підприємств.
46. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях

- 47.Управління персоналом
- 48.Технології управління персоналом.
- 49.Побудова кадрової роботи.
- 50.Набір та відбір персоналу Планування кар'єри
- 51.Правила поведінки персоналу готельних комплексів
52. Оплата праці, соціальні блага і гарантії
- 53.Особливості надання основних послуг готелю.
- 54.Додаткові послуги готелю як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.
- 55.Готельні системи безпеки.
- 56.Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в підприємствах готельного господарства.
- 57.Типи та особливості організації підприємств громадського харчування.
58. Класифікація закладів громадського харчування в Україні.
59. Організаційна структура закладів ресторанного господарства.
60. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.

## **12. Методичне забезпечення**

1. Навчальний план; навчальна програма;
2. Електронний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни;
3. Завдання для самостійної роботи студентів;
4. Тестові завдання;
5. Завдання для проведення поточного і підсумкового контролю.

## **13. Рекомендована література**

### **Базова**

1. Бойко М. Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства : підручник. Київ: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2016. 494 с.
2. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2017. 368 с.
3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ : ЦУЛ, 2019. 472с.
4. Організація готельного господарства : навчальний посібник. / О. М. Головка та ін. Київ : Кондор, 2018. 338 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник .Київ : Кондор, 2015. 408 с.
6. Управління сучасним готельним комплексом : навчальний посібник / Г. Б. Мунін та ін. / за ред. С. І. Дорогунцова. Київ : Ліра-К, 2015. 520 с.

### **Допоміжна**

7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Харьков : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2017. 300 с.
- 8.Мальська М.П., Рутинський М.Й., Білоус С.В., Мандюк Н.Л. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. Київ: «Центр учбової літератури». 2019. 544 с.
9. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. Минск. : Новое знание, 2016. 640 с.
10. Школа І.М., Корольчук О.П. Менеджмент туризму: підручник. Чернівці: Книги-XXI, 2019. 464 с

### **Інтернет ресурси**

2. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).
- 3.Навчальні матеріали онлайн. – Режим доступу : <http://pidruchniki.com/turizm/>
4. Все о туризме.- Режим доступу: <http://tourlib.net/>