

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРЬСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-05.01/242.00.1/ Б/ОК31-2023
	Екземпляр № 1	Арх 47 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфери обслуговування
30 серпня 2023 р., протокол № 05

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ГОТЕЛЬНИЙ ТА РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
«28» серпня 2023 р.,
протокол № 07

Т.в.о завідувача кафедри
Галина ТАРАСЮК

Гарант освітньо-професійної програми
Марина КРУГЛЯК

Розробник: д.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Альона КЛИМЧУК

Житомир
2023– 2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 2

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 7	Галузь знань: <u>24</u> «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 2	Спеціальність: <u>242</u> «Туризм і рекреація»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 4		4-й	-
Загальна кількість годин - 210		Семестр	
		7-й, 8-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних - 4 самостійної роботи – 4	Освітній ступінь «бакалавр»	Лекції	
		40 год.	-
		Практичні	
		56 год.	-
		Лабораторні	
		0 год.	-
		Самостійна робота	
114 год.	-		
		Вид контролю: залік, екзамен	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 46% аудиторних занять, 54% самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 3

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства, зокрема, технологічного процесу обслуговування споживачів у готелях та ресторанах, організації готельного та ресторанного сервісу та експлуатаційної діяльності.

Завданнями вивчення дисципліни є здобуття студентами комплексу теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері гостинності, ознайомлення студентів з сучасним станом і тенденціями розвитку готельного господарства світу та України, класифікацією готельної бази, засвоєння основних принципів діяльності готельного підприємства, організації роботи його служб; опанування технології прийому й обслуговування туристів у готелях і тур комплексах; оволодіння студентами знаннями щодо класифікації послуг підприємств ресторанного господарства, вимог до послуг ресторанного господарства; пізнання менеджменту обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства; набуття навичок організації обслуговування бенкетів і прийомів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- організаційні форми гостинності на різних етапах історичного розвитку людства;
- основні фактори що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень в підприємствах готельного господарства;
- функціонально-технологічну структуру готельного підприємства;
- організацію процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- систему управління готельним майном;
- повний технологічний готельний цикл;
- обладнання і матеріали, що застосовують в роботі служб готельного фонду;
- організацію і технологію прийому та розміщення гостей;
- організацію і технологію надання додаткових послуг готелю.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 4

вміти:

- організувати підприємство готельного господарства;
- систематизувати інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю;
- проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;
- планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;
- оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів;
- складати анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю;
- застосовувати різні форми обслуговування під час презентацій, свят;
- виконувати техніку попередньої сервіровки столів;
- виконувати техніку обслуговування споживачів у ресторані;
- виконувати техніку обслуговування гостей у номерах готелю;
- виконувати техніку обслуговування споживачів на бенкетах різних видів.
- забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації підприємства;
- впроваджувати інноваційні технології резервування, прийому та обслуговування гостей, використовуючи інформаційні комп'ютерні мережі;
- розробляти допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;
- розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати їх соціально-економічну ефективність;
- організовувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності попиту на послуги підприємств індустрії гостинності.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»:

загальні компетентності (ЗК):

ЗК02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

фахові (спеціальні) компетентності (ФК):

ФК08. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 5

суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК09. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання (РН):

РН03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

РН07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

РН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

РН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

РН23. Знати та розуміти причинно-наслідкові та функціональні зв'язки які існують між процесами на різних рівнях у сфері туризму та рекреації.

3. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 6

розвитку засобів розміщення -"ямб", "ямів", значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства

Зародження ресторанного господарства. Еволюція індустрії гостинності. Еволюція ресторанного бізнесу. Таверни, стабулярії, мансіонес, постоялі двори. Соціально-економічне значення ресторанного господарства.

Середньовічне обслуговування та його правила.

Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. – поч. XX ст.). Організаційні напрями, технологічні винаходи. Кав'ярні, кафе, їдальні.

Розвиток ресторації на українських землях – від корчми до ресторану. Зародження українських національних кулінарних традицій. Корчма, шинок, забігальівки, трактири, харчевня, чайна, кабак. Міжнародні стандарти галузевої класифікації видів економічної діяльності. Позитивні та негативні наслідки розвитку ресторанного господарства України.

Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 7

Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 8

надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга, надання послуги, постачальник послуги, споживач послуги. Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

Специфічна особливість ресторанного господарства. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання в закладах ресторанного господарства. Основні функції ресторанного господарства. Терміни та визначення галузі.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів (підприємств), усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Моделювання виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

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

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 9

характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 8. Організація не житлових груп приміщень

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 10

комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 9. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня -

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 11

призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ ТА РЕСТОРАНІ

Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності

Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Сутність та особливості готельних послуг. Характеристика основних моделей гостинності. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 12

Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутністю технологічних операцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.

Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 13

повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

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

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

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Тема 15. Анімаційні послуги в готелях

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Готельна анімація: зміст, способи та форми. Класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Факторами, які визначають високу якість готельної анімації для гостей готелів.

Технологія анімаційного процесу. Технологічний процес створення анімаційних програм, його елементи. Організаційна структура служби дозвілля і розваг готелю. Сукупність складових анімаційного проекту.

Проектування анімаційних програм. Проект анімаційної програми, його етапи. Аналіз анімаційної діяльності готельних підприємств. Аналіз ресурсів готелю, обраного для конкретизації і наочності аналізу щодо запровадження анімаційних послуг, його послідовність. Перспективи розвитку готельної анімації на базі готелю. Комплексу заходів з просування і реалізації послуг готельної анімації в готелі. Економічне обґрунтування анімаційної програми. Аналіз основних ризиків реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 14

Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закуочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закуочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ

Тема 17. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 15

Тема 18. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр як елемент рекламних засобів.

Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну приміщень: дизайн світла, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру тощо. вимоги до комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар, мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до матеріалу виготовлення й функціонального призначення. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону.

Характеристика та призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення посуду і приборів з полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Тема 19. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної карти. Клінінгові технології підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів, столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подавання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 16

Правила подання страв та напоїв: послідовність подавання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подавання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що використовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень до обслуговування споживачів.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства із самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Тема 20. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 17

економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 21. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів.

Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанту розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкету-фуршет. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.

Організація проведення бенкету-коктейль. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Характеристика комбінованих бенкетів.

Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 18

«шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.

Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості обслуговування тематичних заходів.

Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.

Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Німеччини, Франції, Італії тощо.

Типи закладів ресторанного господарства при готелі. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів при готелях.

Тема 22. Сучасні інформаційні технології в готелях та ресторанах

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю). Інформаційний центр у готелі. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 19

Тема 23. Управління безпекою готелю та ресторану

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ

Тема 24. Експлуатаційна діяльність готелю

Сутність і значення економічної ефективності готелю. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю. Основи фінансового менеджменту готелю. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності). Витрати готелів і їхні види.

Тема 25. Ціноутворення в готельному бізнесі

Особливості ціноутворення в готелях. Тарифи на готельні послуги. Формування ціни на готельні послуги.

Методи формування цін в готелях. Метод розрахунку ціни послуги на основі витрат. Метод розрахунку ціни за цільовою нормою прибутку. Мінімальна ціна. Конкурентоспроможна ціна. Метод розрахунку ціни, базуючись на рівні поточних цін. Метод наближеного підрахунку. Формування тарифу на основі приведення витрат до площі готелю. Формула Хаббарта. Управління прибутком.

Структура вартості послуг розміщення. Експлуатаційна собівартість одиниці послуг. Повна собівартість послуги розміщення. Перелік витрат, що відносяться на собівартість послуг розміщення. Зведений кошторис експлуатаційних витрат. Відрахування на соціальні заходи. Витрати на опалення, водопостачання та електроенергію. Витрати на амортизаційні відрахування. Витрати на прання та прасування білизни. Витрати на

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 20

телефонізацію, радіофікацію. Прямі витрати. Непрямі адміністративні витрати, витрати на збут, загальновиробничі та загальногосподарські витрати. Планова калькуляція середньої вартості однієї людино-добы розміщення гостей. Послідовність визначення окремих видів витрат, експлуатаційної й повної собівартості та вартості послуг розміщення. Середня вартість однієї місце-добы розміщення. середня відпускна вартість (базова ціна) зберігання 1–го додаткового місця в камері схову за добу.

Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном. Спеціальний тариф. Пропозиція знижок. Сезонні знижки. Знижки за тимчасове зниження якості послуги проживання. Знижки за розташування номерів у безпосередній близькості до душових та інших приміщень. Спеціальні знижки. Знижка за платежі готівкою. Знижки постійним клієнтам готелю. Дипломатичні знижки. Закриті знижки. Спеціальні знижки. Знижки за обсяг реалізації послуг. Знижки залежно від сезону купівлі. Диференційований підхід до встановлення цін на номерний фонд залежно від виду й категорії номеру. Тарифи у міжнародній готельній практиці.

Тема 26. Управління персоналом в готелі

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці".

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 21

відпочинку працівників готельного господарства. режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Методи вивчення робочого часу

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

Тема 27. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу й кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничий, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 22

кооперацію праці.

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчастий), двобригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання.

Моделювання раціональних режимів праці і відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно із СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрями поліпшення умов праці.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовуються на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці – аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Методи безпосередніх вимірювань часу та момент них спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 23

фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 24

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА				
Тема 1. Історія розвитку готельного господарства в Україні та світі	8	2	2	4
Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства	7	1	2	4
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	7	1	2	4
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	7	1	2	4
Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	7	1	2	4
Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві	7	1	2	4
Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	7	1	2	4
Тема 8. Організація не житлових груп приміщень	8	2	2	4
Тема 9. Організація приміщень житлової групи	8	2	2	4
<i>Разом змістовий модуль 1</i>	66	12	18	36
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ ТА РЕСТОРАНІ				
Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності	8	2	2	4
Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення	8	2	2	4
Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг	7	1	2	4
Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	7	1	2	4
Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	7	1	2	4
Тема 15. Анімаційні послуги в готелях	9	1	2	6
Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	8	2	2	4
<i>Разом змістовний модуль 2</i>	54	10	14	30
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ				
Тема 17. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	8	2	2	4
Тема 18. Характеристика матеріально-технічної бази для	7	1	2	4

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 25

організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства				
Тема 19. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	7	1	2	4
Тема 20. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	7	1	2	4
Тема 21. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	7	1	2	4
Тема 22. Сучасні інформаційні технології в готелях	12	2	4	6
Тема 23. Управління безпекою готелю	8	2	2	4
Разом змістовний модуль 3	56	10	16	30
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ				
Тема 24. Експлуатаційна діяльність готелю	10	2	2	6
Тема 25. Ціноутворення в готельному бізнесі	8	2	2	4
Тема 26. Управління персоналом в готелі	8	2	2	4
Тема 27. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	8	2	2	4
Разом змістовний модуль 4	34	8	8	18
ВСЬОГО	210	40	56	114

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 26

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Модуль 1.		
1	Історія розвитку світового готельного господарства	2
2	Історія розвитку закладів ресторанного господарства	2
3	Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	2
4	Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	2
5	Основи організації роботи закладів ресторанного господарства	2
6	Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві	2
7	Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2
8	Організація не житлових груп приміщень	2
9	Організація приміщень житлової групи	2
10	Теоретичні основи сервісної діяльності	2
11	Організація роботи служби прийому і розміщення	2
12	Організація та технологія бронювання послуг	2
13	Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	2
14	Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	2
15	Анімаційні послуги в готелях	2
16	Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2
	Разом	32
Модуль 2.		
17	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	2
18	Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2
19	Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	2
20	Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	2
21	Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства	2
22	Сучасні інформаційні технології в готелях	4
23	Управління безпекою готелю	2
24	Експлуатаційна діяльність готелю	2
25	Ціноутворення в готельному бізнесі	2
26	Управління персоналом в готелі	2
27	Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства	2
	Разом	24
	Всього за курсом	56

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 27

6. Завдання для самостійної роботи

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Історія розвитку готельного господарства України та світу

1. Історія розвитку готельного господарства в стародавні часи.
2. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельного господарства.
3. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.
4. Готельне господарство стародавньої Русі.
5. Розвиток готельного господарства в Україні.
6. Розвиток готельного господарства в Києві.
7. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні.

Тема 2. Історія розвитку закладів ресторанного господарства

1. Охарактеризуйте виникнення перших закладів харчування.
2. Дослідіть розвиток кулінарної справи після падіння Римської імперії.
3. Укажіть особливості обслуговування в епоху Середньовіччя.
4. Дайте характеристику сфери харчування на території Київської Русі.
5. Визначте історичні віхи виникнення мистецтва кавоваріння.
6. Назвіть аспекти популяризації перших чайних закладів.
7. З'ясуйте роль М. Буланже в розвитку ресторанної індустрії.
8. Розкрийте принципи наукової організації праці Ж. Ескоф'є.
9. Дослідіть внесок кулінарних митців в еволюцію ресторанної справи.
10. Розкрийте значення закладів харчування для індустрії туризму.
11. Дайте класифікацію підприємств харчування.
12. Охарактеризуйте специфічні ознаки підприємств харчування для туристів

Тема 3. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства України

1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.
2. Галузеве законодавство.
3. Стандартизація готельної індустрії.

Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу

1. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства
2. Цільові ринки як основа концепції готелю
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства
4. Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 28

5. Склад і кількість приміщень готельного господарства.
6. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення

Тема 5. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

1. Особливості аналізу виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
2. Характеристика факторів, що впливають на формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.
3. Характеристика функцій, які виконують заклади ресторанного господарства.
4. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.
5. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 6. Архітектура та інтер'єр у готельному та ресторанному господарстві

1. Архітектура у готельному господарстві.
2. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
3. Інтер'єр як художня композиція.
4. Основні поняття і вимоги до інтер'єру.
5. Особливості сучасного інтер'єру в готельному господарстві.
6. Прийоми інтер'єрних рішень у приміщеннях готельного господарства.

Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Склад і кількість приміщень готельного господарства.
3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.

Тема 8. Організація не житлових груп приміщень

1. Організація приміщень адміністрації.
2. Організація приміщень вестибюльної групи.
3. Організація приміщень господарського і складського призначення.
4. Організація приміщень адміністрації.
5. Організація приміщень культурно-масового призначення.
6. Організація приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування

Тема 9. Організація приміщень житлової групи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 29

1. Основне призначення приміщень готельного господарства.
2. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
3. Організація приміщень побутового обслуговування.
4. Характеристика і основні вимоги до коридорів, холів, віталень.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ ТА РЕСТОРАНІ

Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності

1. Особливості обслуговування споживачів готельних послуг різних категорій.
2. Готельна послуга як складова сфери послуг.
3. Поняття технології гостинності.
4. Концепції гостинності.
5. Уніфікація готельних послуг.

Тема 11. Організація роботи служби прийому і розміщення

1. Організація прийому і розміщення туристів.
2. Порядок документального оформлення гостя на підприємстві готельного господарства.
3. Організація бронювання місць на підприємстві готельного господарства.
4. Організація роботи служби обслуговування.
5. Відповідальність підприємств готельного господарства за збереження майна.

Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг

1. Порядок прийому туристів в підприємстві готельного господарства.
2. Порядок документального оформлення туриста в підприємстві готельного господарства.

Тема 13. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

1. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців.
2. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
3. Організація виїзду гостей.
4. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.
5. Характеристика і організація інформаційних послуг.
6. Організація роботи служби телефонного зв'язку.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 30

Тема 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

1. Безкоштовні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві.
2. Платні додаткові послуги і організація їх надання в готельному господарстві.
3. Організація надання транспортних послуг для гостей готелю.

Тема 15. Анімаційні послуги в готелях

1. Анімаційні послуги в готелях.
2. Сутність готельної анімації, її риси, функції.
3. Технологія анімаційного процесу.
4. Проектування анімаційних програм.

Тема 16. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

1. Класифікація організаційних форм обслуговування споживачів.
2. Методи обслуговування:
 - а) характеристика форм самообслуговування;
 - б) характеристика форм обслуговування офіціантами.
3. Організація додаткових послуг в ЗРГ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ

Тема 17. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі

1. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
2. Основні джерела постачання продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів у сучасних умовах.
3. Система організації продовольчого постачання.
4. Методика розрахунку потреб у продовольчих товарах і матеріально-технічних засобах.
5. Номенклатура предметів матеріально-технічного забезпечення.
6. Розрахунок потреб у матеріально-технічних засобах.
7. Планування продовольчого і матеріально-технічного постачання.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 31

Тема 18. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Що включається до вимог щодо безпеки послуг?
2. Що включається до вимог щодо екологічності послуг?
3. Які нормативні документи встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства?
4. Назвіть структурні елементи матеріально-технічної бази закладу ресторанного господарства для організації обслуговування споживачів.
5. Які Ви знаєте види устаткування, що використовуються для здійснення процесів обслуговування споживачів?
6. Дайте характеристику та визначте призначення класичного вітчизняного порцелянового та фаянсового посуду, який має утилітарне, функціональне та декоративне призначення.
7. Охарактеризуйте сучасні тенденції (європейські та вітчизняні) у розмірах, місткості та призначенні утилітарного, функціонального та декоративного посуду та наборів.
8. Дайте характеристику асортименту посуду із скла і його сполук іноземних виробників, які функціонують на ринку України.

Тема 19. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства

1. Дайте відповідне визначення термінам: послуга; процес обслуговування; умови обслуговування; якість послуги; безпека послуги; екологічність послуги.
2. На які види підрозділяються послуги, які надаються споживачам закладами ресторанного господарства різних типів та класів та громадянами підприємцями?
3. Що включається до вимог щодо безпеки послуг?
4. Що включається до вимог щодо екологічності послуг?
5. Які нормативні документи встановлюють класифікацію послуг, загальні вимоги до якості та безпеки послуг, що здійснюються у сфері ресторанного господарства?
6. Назвіть структурні елементи матеріально-технічної бази закладу ресторанного господарства для організації обслуговування споживачів.
7. Які Ви знаєте види устаткування, що використовуються для здійснення процесів обслуговування споживачів?
8. Дайте характеристику та визначте призначення класичного вітчизняного порцелянового та фаянсового посуду, який має утилітарне, функціональне та декоративне призначення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 32

9. Дайте характеристику основним та додатковим наборам та визначить їх призначення.
10. Охарактеризуйте дерев'яний посуд та набори і визначте сферу їх застосування.
11. Охарактеризуйте посуд і набори з полімерних матеріалів, їх перевагу і недоліки та визначте сферу їх використання.
12. Дайте характеристику посуду з фольги та картону з фольгою і визначте сферу їх застосування.
13. Охарактеризуйте сучасні тенденції (європейські та вітчизняні) у розмірах, місткості та призначенні утилітарного, функціонального та декоративного посуду та наборів.
14. Дайте характеристику асортименту посуду із скла і його сполук іноземних виробників, які функціонують на ринку України.
15. Здійсніть класифікацію видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
16. Охарактеризуйте загальні вимоги до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різного формату.
17. Охарактеризуйте техніку обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та її складові елементи.
18. Вимоги щодо етичних норм поведінки обслуговуючого персоналу в закладах ресторанного господарства.
19. Вимоги щодо організації обслуговування споживачів при змішаних методах обслуговування.
20. Згідно з якими ознаками класифікуються роздаткові лінії?
21. Які особливості має організація роздавальної зони в ресторанах з різними методами обслуговування споживачів?
22. Які існують особливості компоновочного вирішення розміщення зони роздачі з урахуванням закордонного досвіду?
23. Які основні показники якості функціонування роздавальних ліній?
24. Які існують основні способи подавання страв? У чому воші полягають?
25. Назвіть черговість подання споживачеві «Борщу українського з пампушками».
26. У чому полягають особливості подавання коктейль-салатів?
27. У чому полягає різниця в подаванні зернистої та паюсної ікри?
28. Яка різниця існує при подаванні страв «кокот» та «жульєн»?
29. Зазначте особливості подавання страв «кокіль».
30. Особливості подання тартинок.
31. Які особливості існують при подаванні прозорих супів з гарніром та без нього?
32. Які особливості існують при подаванні супів-пюре, супів-крем?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 33

33. У чому полягають особливості подавання холодних супів?
34. Які існують правила подавання національних супів?
35. Назвіть особливості подавання других страв в одно-порційних та багато порційних блюдах.
36. Правила подавання других страв на порційних сковорідках.
37. Правила подавання других гарячих страв за допомогою приставних (підсобних)столиків у залі ресторану.
38. Правила подавання других страв у керамічних горщиках.

Тема 20. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі

1. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
2. Система каналізації, правила користування.
3. Система опалення. Шляхи економії тепла.
4. Система вентиляції.
5. Ліфтове господарство і його експлуатація.
6. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві.

Тема 21. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

1. Назвіть класифікаційні ознаки бенкетів.
2. Які існують особливості в організації підготовчої роботи бенкетів?
3. Особливості зустрічі гостей та правил подавання аперитиву.
4. Які варіанти оформлення бенкетних столів квітами Ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
5. Які Ви знаєте варіанти подавання аперитиву?
6. Які складові процесу обслуговування бенкетів та прийомів?
7. У чому полягає різниця в сервіровці столу для бенкету з повним та частковим обслуговуванням офіціантами?
8. Які існують альтернативні варіанти попереднього сервірування куверту на бенкеті - чай та бенкеті - кава залежно від обраного виду меню?
9. Вимоги, які висуваються до обслуговуючого персоналу на бенкеті-чаї.
10. Що таке дипломатичний протокол?
11. Як класифікуються дипломатичні прийоми?
12. Назвіть складові підготовчої роботи з організації прийому.
13. Визначте основні правила складання схеми розміщення гостей за бенкетним столом.
14. На яких бенкетах-прийомах здійснюється зосереджене; розосереджене розміщення гостей?
15. Які особливості має меню залежно від виду бенкету прийому?

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 34

16. Яка черговість сервірування одного куверту на банкеті прийомі?
17. Як розподіляється робота між офіціантами на банкеті-прийомі з розсадкою?
18. Вкажіть черговість обслуговування учасників бенкету-прийому з розсадкою.
19. Які Ви знаєте варіанти подавання гарячих напоїв власного виробництва під час обслуговування на банкеті-прийомі?
20. Визначте час, коли на банкеті-прийомі без розсадки здійснюється подавання коньяку?
21. Який напій подають гостям на бенкетах-прийомах без розсадки наприкінці обслуговування?
22. Назвіть правила поведінки офіціантів під час промов, тостів.
23. Які існують особливості в підготовці приміщень і розташуванні столів на бенкетах - фуршетах?
24. Які існують варіанти сервірування столів склом на бенкетах-фуршетах?
25. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів склом?
26. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів посудом?
27. Яка існує черговість сервірування фуршетних столів стравами та напоями?
28. Вкажіть особливості оформлення пляшок з червоним сухим вином при сервіруванні фуршетних столів.
29. Особливості прикрашання фуршетних столів квітами та іншими аксесуарами.
30. Особливості розміщення посуду зі стравами на фуршетному столі.
31. Правила подавання гарячих страв та гарячих напоїв на банкеті-фуршеті.
32. Правила подавання аперитивів на банкеті-фуршеті.

Тема 22. Сучасні інформаційні технології в готелях

1. Вплив інформаційних технологій на управління готелем.
2. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю).
3. Інформаційний центр у готелі.
4. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
5. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

Тема 23. Управління безпекою готелю

1. Комплекс технічних засобів безпеки.
2. Технічна міцність будинку готелю.
3. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 35

4. Показники та індикатори економічної безпеки готелю.
5. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів.
6. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ ТА РЕСТОРАНУ

Тема 24. Експлуатаційна діяльність готелю

1. Сутність і значення економічної ефективності готелю.
2. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю.
3. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю.
4. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності).
5. Витрати готелів і їхні види.

Тема 25. Ціноутворення в готельному бізнесі

1. Ціноутворення в готельному бізнесі.
2. Особливості ціноутворення в готелях.
3. Методи формування цін в готелях.
4. Структура вартості послуг розміщення.
5. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

Тема 26. Управління персоналом в готелі

1. Особливості організації праці в готельному господарстві.
2. Професійно-кваліфікаційна структура працівників.
3. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства.
4. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві.
5. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.
6. Функції, принципи та структура управління персоналом готелю.
7. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах.
8. Оцінка і стимулювання праці персоналу.
9. Методи визначення потреби в персоналі.

Тема 27. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

1. У чому полягають основні завдання технічного нормування?
2. Які є різновиди норм праці? Дайте їм характеристику.
3. З чого складається оперативний час і на що він витрачається

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 36

працівником?

4. Які витрати робочого часу включаються до норми часу на виготовлення страви абовиробу?

5. Які ви знаєте види спостережень витрат робочого часу робітника та часу використання устаткування?

6. Які ви знаєте коефіцієнти використання устаткування? Відтворіть алгоритми їх розрахунку.

7. Що таке хронометраж робочого часу? Яка сфера його застосування?

8. Зазначте правила здійснення його та обробки результатів.

9. Які ви знаєте різновиди графіків виходу на роботу в закладах ресторанного господарства?

10. Які ви знаєте види робочого дня в закладах ресторанного господарства?

11. Які ви знаєте основні напрями наукової організації праці?

12. Які ви знаєте норми штучного освітлення для виробничих приміщень закладів ресторанного господарства?

13. Що таке коефіцієнт природного освітлення та як він визначається?

15. Які значення він приймає для різних груп приміщень?

16. Які ви знаєте різновиди дисципліни праці?

17. Які наслідки виникають при суворому порушенні технологічної дисципліни виробництва?

18. Як розраховується інтегральний показник атестації робочих місць?

19. Дайте характеристику кожному з етапів атестації робочих місць.

20. Намалюйте схему проведення АРМ.

21. Дайте характеристику системі оцінки одиничних показників при проведенні АРМ.

22. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце може бути атестоване ?

23. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце вважається неатестованим?

24. При яких числових значеннях інтегрального показника робоче місце вважається неатестованим і підлягає ліквідації або модернізації?

7. Індивідуальні завдання

Напрямок 1: «Ретроспективний аналіз розвитку гостинності»

Мета-закріплення компетенцій в області історії розвитку готельного господарства та гостинності в цілому

1. Історія розвитку гостинності: стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е).

2. Історія розвитку гостинності: середній період (V – XV вв н.е.).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 37

3. Історія розвитку гостинності: XVI – XVII століття.
4. Історія розвитку гостинності: XVIII століття.
5. Історія розвитку гостинності: XIX століття.
6. Історія розвитку гостинності: XX століття.
7. Піонери готельно-ресторанного бізнесу США (Еслфорд Статлер, Маріот, Хілтон, Андерсен та ін.).
8. Розвиток кулінарного мистецтва.
9. Поява перших ресторанів у Франції.
10. Історія та умови виникнення „Поварської книги”.
11. Порівняльна характеристика постійних дворів на Русі і в США.
12. Цезарь Рітц: його внесок у розвиток готельної справи і в організацію гостинності в засобах розміщення.
13. Концепція готелів і гостинності.
14. Міжнародна і національна системи типології засобів розміщення.
15. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).
16. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.
17. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.
18. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.
19. Особливості методів обслуговування туристів: російський, англійський, французький, німецький методи і метод США.
20. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку

Напрямок 2: «Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі регіону)»

Мета - оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Зміст дослідження:

1. Характеристика регіону.

Необхідно коротко зазначити: географічне положення; клімат; основні визначні пам'ятки (рекреаційні, культурно-історичні та ін.); сучасні тенденції та особливості розвитку туризму в регіоні; ілюстративно представити територію регіону та навести картографічний матеріал. Необхідно зробити висновки про можливості розвитку окремих видів туризму та потенційних споживачах послуг розміщення.

2. Характеристика регіонального ринку готельних послуг.

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції ринку

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 38

готельних послуг і зробити висновки щодо його стану.

Скласти каталог готельних підприємств.

Систематизувати отриману інформацію у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1 - Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23	Інше		

3. Характеристика інших засобів розміщення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 39

До інших засобів розміщення слід віднести санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади, які є конкурентними для готельних підприємств. За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції цього ринку і зробити висновки щодо його стану. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення.

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання «Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі _____ регіону)» рекомендується використовувати дані щодо готельної бази регіонів України (за варіантами):

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кропивницького;
11. Львівського;
12. Миколаївського;
13. Одеського;
14. Полтавського;
15. Рівненського;
16. Сумського;
17. Тернопільського;
18. Харківського;
19. Херсонського;
20. Хмельницького;
21. Черкаського;
22. Чернівецького;
23. Чернігівського.

Напрямок 3: «Сучасний стан ресторанного господарства України: регіональний аспект (на прикладі регіону)»

Мета - оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Зміст дослідження:

1. Характеристика регіону.

Необхідно коротко зазначити: географічне положення; сучасні тенденції та особливості розвитку індустрії гостинності в регіоні; ілюстративно

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідє ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 40

представити територію регіону та навести картографічний матеріал. Необхідно зробити висновки про можливості розвитку окремих видів ресторанного господарства та потенційних споживачах послуг розміщення.

2. Характеристика регіонального ринку рестораних.

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції ринку рестораних послуг і зробити висновки щодо його стану.

Скласти каталог закладів ресторанного господарства, та представити їх ілюстровано.

3. Характеристика інших закладів ресторанного господарства в регіоні.

До інших закладів ресторанного господарства слід віднести заклади потенційні конкуренти. За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції цього ринку і зробити висновки щодо його стану. Систематизувати отриману інформацію.

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання «Сучасний стан ресторанного господарства України: регіональний аспект (на прикладі _____ регіону)» рекомендується використовувати дані щодо закладів ресторанного господарства (концептуальне спрямування) регіонів України (за варіантами):

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кіровоградського;
11. Луганського;
12. Львівського;
13. Миколаївського;
14. Одеського;
15. Полтавського;
16. Рівненського;
17. Сумського;
18. Тернопільського;
19. Харківського;
20. Херсонського;
21. Хмельницького;
22. Черкаського;
23. Чернівецького;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 41

24. Чернігівського.

8. Методи навчання

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) за джерелом інформації:

- Словесні: практичні заняття, робота з книгою, пояснення, розповідь, бесіда.

- Наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

- Практичні: вправи.

2. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні (повідомлення, пояснення, відтворення); пошукові (організація, пошук нових знань, висновки); дослідницькі (формулювання проблеми, самостійне дослідження, отримані знання).

3. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів, робота з книгою, виконання індивідуальних завдань.

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: створення ситуації зацікавленості, стимулювання почуття обов'язку і відповідальності, заохочення в навчанні.

9. Методи контролю

Поточний контроль

В процесі поточного контролю здійснюється перевірка запам'ятовування та розуміння програмного матеріалу, набуття вміння і навичок конкретних розрахунків та обґрунтувань, опрацювання, публічного та письмового викладу (презентації) певних питань дисципліни.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування або тестування під час лекцій та практичних занять, а також за підсумками систематичності і активності роботи студента протягом семестру. У разі невиконання завдань поточного контролю з об'єктивних причин, студент має право скласти їх індивідуально до останнього практичного заняття. Порядок організації такого контролю визначає викладач, який проводить практичні заняття.

Результати поточного контролю знань студентів заносяться до робочого журналу викладача та доводяться до відома студентів.

Систематичність і активність роботи студента протягом семестру контролюються і оцінюються за такими видами роботи: відвідування практичних занять; виступи на практичних заняттях, участь в обговоренні питань певної теми, відповіді на запитання викладача щодо їх суті; виконання домашніх завдань; експрес-тестування; підготовка аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань; участь у студентських конференціях, олімпіадах, конкурсах з проблем дисципліни.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 42

Оцінювання зазначених видів поточної роботи студента здійснюється за шкалою, відображеною у таблиці

Перелік робіт, обов'язкових для виконання студентом під час вивчення дисципліни «Готельний та ресторанний бізнес»

Види робіт	Кількість балів
1. Виступ на практичному занятті, участь в обговоренні окремих проблем, відповідь на запитання викладача (з інтервалом оцінок 0, 1, 2, 3 залежно від розуміння суті питання, повноти його висвітлення і глибини аргументації")	0 - 3
2. Поточне експрес-тестування (з інтервалом оцінок 0, 1, 2 залежно від кількості правильних відповідей)	0 - 2
3. Підготовка та презентація аналітичних оглядів (рефератів) з окремих питань за погодженням з викладачем	0-5

Модульний контроль.

Модульний контроль здійснюється у формі 4 контрольних заходів (максимальна оцінка - 10 балів) за окремими частинами дисципліни (модулями).

За відсутності студента на контрольному заході без поважних причин модуль вважається не опанованим. Перескладання модулів здійснюється у терміни визначені викладачем. Результати модульного контролю доводяться до відома студентів.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль – комплексне оцінювання якості засвоєння навчального матеріалу дисципліни за всіма видами навчальних занять. Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку в 7-му семестрі та екзамену у 8-му семестрі. Основним завданням підсумкового контролю є перевірка розуміння студентами програмного матеріалу дисципліни в цілому, розуміння логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатність творчо використовувати отриманні знання.

У разі виконання студентом всіх видів поточних та модульних контрольних заходів семестровий контроль може проводитись без участі студента шляхом визначення середньозваженого бала результатів трьох модульних контролів.

Для формування підсумкової оцінки знань студентів за поточною сумою балів і одержаними балами на заліку в 7-му семестрі та екзамені у 8-му семестрі використовується уніфікована шкала оцінювання з переведенням одержаних балів в традиційну шкалу оцінок та в оцінки ECTS.

Розподіл балів

Критерії оцінювання студентів на 7 семестр (4 курс):

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 43

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 64 бали.. За кожне практичне заняття – 4 бали. (16 занять × 4 бали = 64 бали).

2. Самостійна робота – всього 16 балів.

3. Письмова робота за першим змістовним модулем – 10 балів

4. Письмова робота за другим змістовним модулем – 10 балів

5. Підсумковий контроль - залік

Разом за 7-й семестр: 100 балів.

здобувачам результати поточної успішності. Здобувач має право погодитися з накопиченою під час вивчення навчальної дисципліни сумарною оцінкою або скласти залік/екзамен у формі тестування.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді студентів; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Оцінка самостійної роботи:

– виконання індивідуального завдання;

– підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку

пропонує викладач.

Критерії оцінювання здобувачів вищої освіти на 8 семестр (4 курс):

1. Робота на практичних заняттях оцінюється в 60 балів. За кожне практичне заняття – 5 балів. (12 занять × 5 балів = 60 балів).

2. Самостійна робота – всього 20 балів.

3. Письмова робота за третім змістовним модулем – 10 балів

4. Письмова робота за четвертим змістовним модулем – 10 балів

5. Підсумковий контроль - екзамен

Разом за 8-й семестр: 100 балів.

На останньому занятті з навчальної дисципліни оприлюднюють здобувачам результати поточної успішності. Здобувач має право погодитися з накопиченою під час вивчення навчальної дисципліни сумарною оцінкою або скласти залік/екзамен у формі тестування.

На практичному занятті об'єктами оцінки є: усні відповіді студентів ; результати тестування; активність по суті теми заняття; доповнення та коментарі; стиль виступу; грамотність та глибина володіння матеріалом; участь в обговоренні дискусійних питань; правильність розрахунків; рівень підготовки до практичного заняття; письмові відповіді.

Оцінка самостійної роботи:

– виконання індивідуального завдання;

– підготовка реферативного повідомлення (доповідь) за темою, яку

пропонує викладач.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 44

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовки здобувачів до встановлених завдань. Зокрема, поточному контролю підлягають:

- 1) активність та результативність роботи здобувача вищої освіти протягом семестру у вивченні програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання проміжного тестового завдання.

10. Шкала оцінювання

За шкалою	Екзамен	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FX	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F		Не зараховано	0-34

11. Рекомендована література

Нормативно-правові акти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, реалізація населенню. Загальні технічні умови».
2. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні умови».
3. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 45

3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мініюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Основна

1. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. – 580 с. Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/levycka.htm

2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.

3. Байлик С. І. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

4. Галасюк С. С. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.

5. Климчук А.О. Основні інструменти підвищення ефективності управління підприємством / Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2016. – № 2. – Т. 1. – С. 26–28.

6. Климчук А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності / Климчук А., Михайлов А. // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – №1. – С. 218–234. Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/68605>

7. Климчук А.О. Аналіз демотивуючих факторів впливу на трудову діяльність персоналу підприємства / Климчук А.О. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. № 1 – 2019. – С. 56-61.

8. Климчук А.О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством / Климчук А.О. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2018. – № 2. – С.180–184.

9. Климчук А.О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Левицька І.В., Климчук А.О. // Науковий журнал «Бізнес інформ» №9 (488). - 2018. – С. 238 – 246.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК31 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 46

Допоміжна

1. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін. — Київ : Ліра-К, 2017. — 764 с.

2. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навч.- наочн. посіб. / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2018. – Ч. 1. – 188 с

3. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.

5. Klymchuk A., Postova V., Moskvichova O., Hryhoruk I. Crisis Management of Restaurant Business in Modern Conditions. Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume XII, Summer), 4 (52) С. 977-985. Режим доступу: <https://journals.aserspublishing.eu/jemt/issue/view/217>

6. Klymchuk A. The labor assessment in forming the enterprise personnel's motivation. Науковий вісник Національного гірничого університету. Науково-технічний журнал. – 2018. – № 3 (165). – С. 152–159. Режим доступу: <https://nvngu.in.ua/index.php/ru/arkhiv-zhurnala/po-vypuskam/1607-2018/soderzhanie-3-2018>

7. Климчук А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності / Климчук А., Михайлов А. // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – №1. – С. 218–234. Режим доступу: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/68605>

8. Levytska I., Tarasiuk H., Klymchuk A., Postova V., Chahaida A. Evaluation and removal of demotivating criteria in organizational support of the enterprise staff incentive mechanism. Збірник наукових праць «Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики». Том 2. № 37 (2021). - С. 252-262 Режим доступу: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3312>

9. Bloomberg J. Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. Forbes. 2018. 29 apr. – Режим доступу : <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digitaltransformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=1b7f46732f2c>

12. Інформаційні ресурси

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://hotels24.ua/all_shares

2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОКЗ1 -2023
	Екземпляр № 1	Арк 47 / 47

3. Журнал «Ресторанний і готельний бізнес» – Режим доступу: http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010
4. Журнал «Готельний і ресторанний бізнес» – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
5. Журнал «HOTEL» – Режим доступу: <http://hotelrest.com.ua/>
6. Ліга Закон [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.liga.net
7. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nau.kiev.ua.
8. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.world-tourism.org.
9. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua.
10. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.mincult.gov.ua