

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях»

до виконання лабораторних та самостійних робіт студентів
для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2019

Методичні рекомендації з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» до виконання лабораторних та самостійних робіт студентів для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл.: С.М. Журавльова. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. – 44 с.

Укладачі: С.М. Журавльова к.е.н. доцент

Рецензент: В.М. Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: С.М. Журавльова.

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, ресторанного
та готельного бізнесу»

Протокол № 1 від 29.08.2019

3
ЗМІСТ

	с.
Вступ.....	4
План лабораторних занять.....	6
Самостійна (індивідуальна) робота.....	28
Завдання для контрольних робіт студентів заочної форми навчання.....	29
Перелік питань до екзамену.....	30
Рекомендована література.....	33
Критерії оцінювання.....	36

ВСТУП

Готельне господарство є важливою функціонально розвинуеною складовою туристичної галузі, завданням якої є забезпечення високого рівня комфорту і якості обслуговування туристів.

Мета: формування у студентів цілісного уявлення у області розвитку готельно-ресторанного бізнесу, правил надання готельних послуг провідними міжнародними готельними корпораціями, систем управління в міжнародному готельно-ресторанному бізнесі, нормативно-правового забезпечення галузі, управління готелем та рестораном.

Завдання: Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні основних понять та термінів у готельній індустрії.

Пізнавальні – сформувані уявлення про сучасний стан розвитку готельної індустрії. Викласти основи теорії нормативно-правового регулювання готельної індустрії. Виокремити роль факторів, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів здатністю до спілкування, аналізу, сприйняття інформації, постановки мети і вибору шляхів її досягнення; здатністю знаходити організаційно-управлінські рішення в нестандартних ситуаціях, готовністю нести за них відповідальність.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати

загальні компетентності: Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань; здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у готельно-ресторанній сфері;

фахові компетентності: Уміння проводити аналіз ринкових і специфічних ризиків для ухвалення управлінських рішень; розробляти та здійснювати стратегію організації, спрямованої на забезпечення конкурентоспроможності; заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг;

складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю; вирішувати стандартні завдання професійної діяльності на основі інформаційної і бібліографічної культури із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій і з урахуванням основних вимог інформаційної безпеки.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Вміння використання основних теорій мотивації, лідерства і влади для вирішення стратегічних і оперативних управлінських завдань, а також для організації групової роботи на основі знання процесів групової динаміки і принципів формування команди, уміння проводити аудит людських ресурсів і здійснювати діагностику організаційної культури, різними способами вирішення конфліктних ситуацій при проектуванні міжособових, групових і організаційних комунікацій на основі сучасних технологій управління персоналом.
2. Показати уміння організувати і підтримувати зв'язки з діловими партнерами.

Матеріали, викладені у конспекті, являють стисле викладення лекційного матеріалу, що дозволяє студентам краще сприймати і системно засвоювати спеціальні знання з курсу.

ПЛАН ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 1 (6 годин).

Тема: Маркетинг в індустрії гостинності.

Мета заняття: придбати знання сучасних методів класифікації і сегментації зарубіжних готельних підприємств. Придбати знання і уміння в області формування оргструктури готелів з урахуванням їх специфіки. На основі вивчення ролі контактних структур готелю опанувати знання і уміння в області технології обслуговування споживачів готельних послуг.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Особливості готельних послуг в індустрії гостинності.
- Сегментація готельних послуг в Україні.
- Вибір цільового ринку в готельному господарстві.
- Спеціальні маркетингові програми і технології обслуговування.
- PR-діяльність в готельному бізнесі.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

«ГОТЕЛЬ «N»: НАЯВНІ ПРОБЛЕМИ»

«N» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон. Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, - прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури

готелю обіцяють туристам відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами.

Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження різке відрізнялося від образу, створеного рекламою. Готель складався з головного корпусу (ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників. Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом.

Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники виросли на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було зручніше переносити валізи гостей.

Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

Питання до обговорювання:

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Внесіть рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

Завдання 2.

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 1.

Скласти каталог готельних підприємств регіону (за варіантом).

Таблиця 1. Готельні підприємства регіону

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
3			
n			

Завдання 3.

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств.

Систематизувати отриману інформацію регіону за варіантом.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, що розкривають поняття «послуга», особливості маркетингу у сфері готельного господарства та позиціонування готельного продукту на ринку туристичних послуг.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Яке значення має готельне господарство в індустрії туризму?
- Що таке готельна послуга?
- Які послуги відносяться до основних у готелі їх характеристика?
- Які послуги відносяться до додаткових послуг у готелях та їх характеристика?
- У чому полягає особливість готельного маркетингу?
- Проаналізувати ринок споживачів готельних послуг.

Рекомендована література:

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол . – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.
2. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071с.
3. Маркетингові підходи при формуванні конкурентоспроможності регіону : монографія / [О. А. Баранник, І. М. Буднікевич, Є. І. Венгер та ін.] ; ред. І. М. Буднікевич ; Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці : Рута, 2012. – 440 с.
4. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 12.06.2019 р.].
5. Світовий туризм і готельне господарство. – [Електронний

ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 17.06.2019 р.].

6. Сучасний стан готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 29.06.2019 р.].

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 2 (6 годин).

Тема: Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.

Мета заняття: ознайомити студентів з особливостями національної класифікації підприємств готельного господарства, впливом транснаціональних корпорацій на розвиток готельного бізнесу, а також основні вимоги до підприємств готельного господарства.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Характеристика найбільш поширених систем класифікації готельного господарства у світі.
- Вимоги до класифікації підприємств готельного господарства в Україні.
- Переваги і недоліки франчайзингу у готельному бізнесі.
- Характеристика підприємств готельного господарства в Україні які працюють під франчайзингом.
- Уніфікація та стандартизація готельних послуг.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

Ознайомитись із загальними вимогами до якості послуг готелів категорії 1-5* в Україні за такими пунктами:

- споруда і прилегла територія;

- автостоянки;
- технічне та аварійне устаткування;
- телефони в номерах;
- характеристика номерного фонду;
- технічне оснащення номерів;
- інформаційно-реklamний матеріал у номері;
- інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення санітарного вузла;
- оснащення номеру меблями та інвентарем;
- громадські приміщення;
- приміщення для надання послуг харчування.

Завдання 2.

Визначити категорії готелю за наступними умовами користуючись ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Готель 1. Готель має двомісні номери із загальною площею 14м², окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері з внутрішнім запобіжником.

Освітлення: від стельового світильника, прикроватьного світильника, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті.

Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон із міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів). Санвузол – у 100 % номерів.

Готель 2. Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номера готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160х200 см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. В готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

Готель 3. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері й замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. В готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний

зв'язок у 100% номерів, санвузол, розташований не менш ніж у 50% номерів.

Завдання 3.

Ознайомитись із системою уніфікованих послуг гостинності.

Навести інформацію про:

- класифікацію типів розміщення;
- класифікацію харчування у засобах розміщення;
- класифікацію номерів;
- класифікацію видів з вікна.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, з класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу. Засоби розміщення як складова частина туризму. Рівень якості готельного обслуговування

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Класифікація готельних підприємств по системі «зірок».
- Сертифікація готелів та готельних послуг. Міжнародні готельні мережі.
- Роль франчайзингу у готельному бізнесі.
- Банк даних підприємств у сфері гостинності.
- Що таке категорійність готелів?
- Які фактори поліпшують якість готельного продукту?
- Вплив Транснаціональних корпорацій у сферу готельних послуг.

Рекомендована література:

1. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К. : Держстандарт України, 2006. – 28 с.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К. : Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний

стан та перспективи розвитку / М.В. Сідоров, О.Є. Юрченко, С.О. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – 256 с.

5. Класифікаційні системи. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <[http:// www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org)>. [Посилання дійсне на 25.06.2019 р.]

10. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2016/09/hotelstars/>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 3 (8 годин).

Тема: Система управління готельним господарством.

Мета заняття: ознайомити студентів з функціями, обов'язками та правами структурних підрозділів; також ознайомити з основними та додатковими готельними послугами, які пропонують в готелях світу та України.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Характеристика основних видів організаційних структур.
- Типова організаційна структура готельних підприємств.
- Функції та структура служби управління номерним фондом.
- Напрям діяльності допоміжних та додаткових служб готелю.
- Оцінка рентабельності готелів.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств м. Запоріжжя та інших міст України. Провести порівняльний аналіз трьох готелів та інших засобів розміщення м. Запоріжжя (іншого обласного центру України).

Дані аналізу подати у вигляді таблиці 2. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 2.

Порівняльна характеристика послуг готелів міста

Послуга	Готель №1			Готель №2			Готель №3		
	Назви́сть послуги	Тариф за послугу	Примітки	Назви́сть послуги	Тариф за послугу	Примітки	Назви́сть послуги	Тариф за послугу	Примітки
Безкоштовні послуги									
Виклик швидкої допомоги або лікаря									
Пробудження у визначений термін									
Доставка в номер кореспонденції									
Надання посуду й столових приборів									
Надання місця для автостоянки									
Замовлення таксі									
Послуги банкомату тощо.									
Платні послуги									
Транспортне обслуговування									
Перукарські послуги									
Послуги пральні									
Послуги хімчистки									
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером									
Відвідування сауни									
Відвідування басейну									
Заняття у спортинному залі									
Регистрація у ВВІР									
Екскурсійне обслуговування									
Замовлення квитків тощо									

Завдання 2.

Заповніть таблицю 3, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 3.

Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Ex all inc		
El all inc		
VIP all inc		
Super All inc		
De Luxe All Inc		
ROH		
MB		
BG		
De Luxe		
Superior		
Chale		
Mini-suite		
Sea view		
Ex. suite		
Suite		
Garden view		
Studio		
City view		
Dune view		
Dune room		
Pavilion		
Mountain view		
Room		
Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		
Front		
Standart Room		
1 BDRM		

Завдання 3.

Готель А економічного класу володіє площею 8000 м², номерний фонд – 110 одиниць, середня площа кожній – 18 м². Потенційний середньорічний дохід від номера складає \$20 тис. Визначите суму недоотриманого готелем доходу від продажу номерного фонду за рік функціонування, якщо в міжнародній практиці проектна площа номерного фонду такого готелю складає до 80% від загальної площі.

Завдання 4.

Сучасний транзитний приміський готель: 350 номерів, 2 ресторани, декілька барів, кафе, бенкетний зал (150 м²), обслуговування в номерах, критий басейн з фітнес-центром, повністю автоматизована стійка служби прийому і розміщення, ігровий зал (настільний теніс, відеоігри, більярд)). Представте організаційну структуру готелю, покажіть функціональні взаємозв'язки між її службами.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, порядок реєстрації та розміщення гостей. Ціноутворення готельних послуг, прибуток від додаткових послуг у готельному господарстві. Новації у готельному господарстві.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Розкажіть організацію прийому та поселення гостя у готель.
- Основна структура витрат готелю.
- Управління готельним підприємством. Функції служб готелю.
- Основні та додаткові послуги готелів, їх сутність, класифікація.
- Основні етапи в організації роботи готелю.
- Механізм формування та структура доходів готельного підприємства.
- Зовнішні умови та чинники діяльності готельного підприємства на ринку послуг.

Рекомендована література:

1. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Пресс, 2013. – 382 с.
2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. –

472 с.

3. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник / О.В. Березін, С.Т. Дуда, Н.Г. Міценко. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 308 с. – (Вища освіта в Україні).

4. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]

5. Гостиничний бізнес online – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

6. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 4 (6 годин).

Тема: Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.

Мета заняття: ознайомити студентів з факторами, що визначають кількісно-якісний склад приміщень на підприємстві готельного господарства. Вимогами до організації внутрішнього простору та інтер'єру готелю.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Основні групи приміщень підприємств готельного господарства.
- Функціональна організація приміщень у залежності від місткості готелю.
- Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в підприємствах готельного господарства.
- Засоби внутрішнього зв'язку в підприємствах готельного господарства.
- Організація енергетичного господарства підприємства.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього

завдання.

Завдання 1.

У готелі «Зірка» споживач послуг надав скаргу черговому портьє щодо шуму з коридору на житловому поверсі. Сутність скарги полягає у тому, що на думку споживача, у готелі ізоляція повітряного шуму і приведенного рівня ударного шуму не відповідає нормативним вимогам щодо житлових, громадських і виробничих приміщень.

Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити, яких нормативних індексів ізоляції повітряного шуму і приведенного рівня ударного шуму для житлових, громадських і виробничих приміщень готелів слід дотримуватися згідно з вимогами СНіП II-12 у готелі;
- указати, які допустимі рівні шуму, що створюються в житлових приміщеннях системами вентиляції та іншим інженерно-технічним обладнанням (ліфтами, насосами, електродвигунами, трансформаторами тощо), мають бути забезпечені в готелі відповідно до гігієнічних нормативів для нічного часу доби;
- указати, яким чином має бути розглянута скарга споживача готельних– послуг.

Завдання 2.

Менеджеру готелю «Айвазовський» надано завдання щодо розробки заходів енерго- та теплозбереження в приміщеннях готелю. Для виконання ситуаційного завдання потрібно:

- визначити, де мають бути встановлені індивідуальні регулятори температури прямої дії;
- указати, у яких приміщеннях готелю не повинні встановлюватися регулятори;
- указати, які приміщення підлягають оснащенню груповим регулятором з виносним датчиком температури.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, що розкривають вимоги до санітарного стану приміщень підприємств готельного господарства та організацію роботи обслуговуючих господарств. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент

під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Охарактеризуйте структуру енергетичного господарства.
- Які основні види ремонту використовуються в підприємствах готельного господарства?
- Назвіть основні приміщення для збереження матеріально-технічних засобів.
- Розподіліть приміщення підприємств готельного господарства на групи.
- Як здійснюється дезінсекція і дератизація готельних приміщень?
- Які існують схеми системи опалення?
- Назвіть системи холодного і гарячого водопостачання їх технічна експлуатація.

Рекомендована література:

1. Журавльова С.М. Технологія готельної справи: навч. посіб. рекомендований МОН для студентів вищих навч. закладів / С.М. Журавльова, В.Д. Біляченко, Т.С. Кукліна, Д.Д. Гурова, О.Л. Зайцева. – Запоріжжя: ЛПКС, 2010. – 124 с.
2. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навч. посібник. – К.: ЦУЛ, 2007. – 344 с.
3. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол . – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.
4. Класифікаційні системи. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <[http:// www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org)>. [Посилання дійсне на 25.06.2019 р.]
5. Розвиток готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.5ballov.ru/referats/preview/97317/6>>. [Посилання дійсне на 19.06.2019 р.]
6. Гостиничный бизнес online – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]

Тема: Управління персоналом в готельному бізнесі.

Мета заняття: ознайомити студентів з формуванням кадрового потенціалу закладів розміщення в Україні. Особливостями підготовки кадрів у розвинутих готельних мережах та створенням корпоративної культури у готелях.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Роль персоналу в керуванні підприємством індустрії гостинності.
- Модель сучасного менеджера гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
- Загальні рекомендації щодо проходження співбесіди з працевлаштування.
- Професійний етикет в індустрії гостинності.
- Принципи і структура управління персоналом готелю.
- Технологія управління персоналом готелю.
- Маркетинг персоналу готелю.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

Ви є начальником або співробітником СПіР готелю. Перед Вами стоїть завдання відібрати майбутнього співробітника на посаду консьєржа. Вам пропонується визначити:

- функціональні обов'язки цього співробітника;
- якості та інші характеристики, які потрібно враховувати при відборі співробітників на цю посаду;
- перелік питань, які необхідно ставити претендентам.

Завдання 2.

Менеджеру відомо, що місткість готелю значною мірою впливає на технологію обслуговування. У готелях малої місткості існує менша кількість персоналу, практикується суміщення ділянок роботи.

Натомість такий чинник, як класність (зазначений рівень комфорту), впливає як на асортимент послуг (він ширший у готелях більш високого класу), так і на організацію та технологію їх надання. З підвищенням класу готелю збільшується кількість персоналу на одиницю проживаючих, зростає спеціалізація ділянок роботи, значно змінюється технологія, зважаючи на те, що готелі більш високого класу мають відповідно більш розвинену матеріально-технічну базу. Вам, як менеджеру, потрібно визначити чинники, які впливають на асортимент додаткових послуг курортного готелю, та запропонувати асортимент додаткових послуг.

Завдання 3.

Щоденна потреба готелю «Аркада» у покоївках становить 5 осіб, виходячи з денного виробітку однієї покоївки в 15 номерах і прогнозованого завантаження номерного фонду на 80% за рік. Річна норма робочого часу 5 покойвок зменшена за рахунок 104 вихідних, 10 днів лікарняних, 12 святкових, 26 відпускних днів.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- установити кількість календарних днів зайнятості, людиноднів зайнятості у розрахунковому періоді;
- визначити планову річну потребу готелю в покоївках.

Завдання 4.

Готель «Рига» розташований в діловій частині курортного міста. Готельна споруда має архітектурну та культурну цінність та приваблює туристів. У готелі частина підсобних приміщень може бути задіяна в експлуатації та організації надання додаткових послуг. Розвиток ділового туризму в місті привело до зростання попиту на послуги готелів щодо обслуговування конференцій та семінарів. Власник готелю прийняв рішення здійснити реконструкцію підсобних приміщень для облаштування бізнес-центру готелю.

Для організації семінарів і конференцій та обслуговування бізнес-туристів планується ввести посаду фахівця з конференц-сервісу.

На підставі отриманої інформації потрібно:

- сформувати кваліфікаційну карту
- набір кваліфікаційних характеристик (освіта, володіння спеціальними навичками тощо), якими повинен володіти фахівець, що займає певну посаду адміністратора бізнес-центру готелю;

– підготувати проект розпорядчих документів на основі прийнятого рішення керівництвом готелю щодо обслуговування сегмента ділового туризму та організації структурного підрозділу – бізнес-центру.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, ефективність господарської діяльності завдяки кадровому потенціалу та застосуванню сучасних форм організації праці. Належний рівень кваліфікації, підготовки персоналу який забезпечує прибутковість готельного бізнесу та лояльність споживачів готельних послуг, упровадження інноваційних технологій гостинності.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Яким чином провадиться управління кар'єрою персоналу в готелі?
- Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?
- Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі.
- Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю.
- Назвіть функції, принципи та структуру управління персоналом готелю.
- Назвіть методи визначення потреби готелю в персоналі.
- Які існують джерела найму персоналу, як провадиться його пошук і добір?

Рекомендована література:

1. Журавльова С.М. Технологія готельної справи: навч. посіб. рекомендований МОН для студентів вищих навч. закладів / С.М. Журавльова, В.Д. Біляченко, Т.С. Кукліна, Д.Д. Гурова, О.Л. Зайцева. – Запоріжжя: ЛПІС, 2010. – 124 с.
2. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Пресс, 2013. – 382 с.
3. Управління персоналом : підручник / В.М. Данюк [та ін.] ; за заг. та наук. ред. В. М. Данюка. – Київ: КНЕУ, 2013. – 666 с.
4. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 12.06.2019 р.].

5. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]

6. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2016/09/hotelstars/>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 6 (6 годин).

Тема: Внутрішньо організаційні нормативні документи.

Мета заняття: ознайомити студентів з формування практичних навичок щодо організації праці на підприємствах готельного господарства. Ознайомитися з роботою документів по особовому складу.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Використання сучасних інформаційних технологій у роботі кадрових служб.
- Складові культури обслуговування в готелі.
- Організація робочого часу працівників підприємств готельного господарства.
- Організація нормування праці в підприємствах готельного господарства.
- Особливості режиму робочого часу в підрозділах підприємств готельного господарства.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

Провести спостереження за робочим процесом адміністратора служби прийому та розміщення готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їх вплив на культуру обслуговування.

Завдання 2.

Провести спостереження за робочим процесом офіціанта

ресторану готелю, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

Завдання 3.

Провести спостереження за робочим процесом покоївки санаторію, виявити взаємозв'язок окремих виробничих процесів та їхній вплив на культуру обслуговування.

Завдання 4.

Користуючись інформацією, отриманою при дослідженні скарг та пропозицій споживачів готельних послуг, визначити порядок їх розгляду в певному готелі. Запропонуйте відповідні дії персоналу щодо вирішення скарг чи задоволення побажань споживачів готельних послуг згідно з вимогами щодо культури обслуговування та внутрішніх стандартів поведінки персоналу у готелі.

Обґрунтуйте відповідь, заповнивши графи за прикладом, що наведено в таблиці 4

Таблиця 4

Опис скарги та відповідні дії персоналу у досліджуваному готелі

№ з/п	Сутність скарги споживача готельних послуг	Відповідні дії	Обґрунтування відповіді
1	Не працює камера схову готелю та номери не обладнані сейфами.		
2	Рівень температурного режиму у номері не відповідає побажанням гостя.		
3	Під час реєстрації після прибуття до готелю, менеджер відмовив туристу у бажанні попереднього огляду номерів відповідної категорії бронювання.		
4	Сніданок у готелі починається о 7:00, а споживачу зручніше снідати з 6:30 та він вимагає задовольнити його прохання.		
Указати вимоги щодо надання основних та додаткових послуг згідно з категорійними ознаками готелю.			

Завдання 5.

Перед Вами оцінний лист (табл. 5). З його допомогою за семибальною шкалою визначте виразність важливих для ділової діяльності рис свого характеру чи характеру іншої особи, що оцінюється, поставивши відповідну крапку на шкалі балів. Після цього з'єднайте всі крапки суцільною лінією, і Ви одержите профіль характеру. При цьому сьома балами (ліва частина шкали) оцінюються яскраво виражені риси високоморальної поведінки.

Таблиця 5

Оцінка характеру співробітника

Позитивні риси	7	6	5	4	3	2	1	Негативні риси
1. Тактовність								Безтактність
2. Принциповість								Безпринципність
3. Чуйність								Байдужість
4. Організованість								Безладність
5. Працьовитість								Лінь
6. Самокритичність								Зарозумілість
7. Ініціативність								Безініціативність
8. Альтруїзм								Егоїзм
9. Упевненість у собі								Непевність
10. Акуратність								Неохайність
11. Ощадливість								Марнотратство
12. Помірність у потребах								Прагнення до надлишку

Підведіть підсумки

Оцініть свій характер. Максимальна сума балів, яку можна одержати, дорівнює 84. Сприятливим для дій у злагодженій групі вважається профіль із сумою балів понад 48.

Зробіть висновок про чотири види відносин. Для цього підрахуйте отримані бали за секціями:

а) ставлення до людей – 1, 2, 3; до себе – 7, 8, 9;

б) до справи – 4, 5, 6; до речей – 10, 11, 12.

Попросіть інших осіб заповнити форму. Порівняйте дані двох оцінок. Зробіть висновки.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей

за темами, вимоги до персоналу (поведінка, кваліфікація, уніформа), правила внутрішнього розпорядку роботи готелю та сучасні вимоги до персоналу підприємств готельного господарства.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- У чому полягає сутність нематеріальних компонентів гостинності?
- В чому полягає сутність раціональної організації праці?
- Що таке фотографія робочого дня і яке її призначення?
- Охарактеризуйте структуру робочого часу.
- Назвіть основні напрями автоматизації інформаційного обслуговування в готельному господарстві.
- Назвіть основні професійні групи працівників готельного господарства.

Рекомендована література:

1. Журавльова С.М. Технологія готельної справи: навч. посіб. рекомендований МОН для студентів вищих навч. закладів / С.М. Журавльова, В.Д. Біляченко, Т.С. Кукліна, Д.Д. Гурова, О.Л. Зайцева. – Запоріжжя: ЛПІС, 2010. – 124 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2015. – 331 с.
3. Кількісна оцінка якості готельного продукту / В.Г. Топольник [та ін.]; під ред. В.Г. Топольник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.
4. Браймер Р.А. Основы керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Пресс, 2013. – 382 с.
5. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]
6. Сучасний стан готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 29.06.2019 р.].

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 7 (6 годин).

Тема: Психологія обслуговування в індустрії гостинності.

Мета заняття: ознайомити студентів з формуванням практичних навичок з основних принципів спілкування персоналу зі споживачами готельних послуг; норми поведінки персоналу у процесі спілкування; корпоративної культури готелю.

Питання з теоретичної частини заняття:

- Принципи формування культури обслуговування в готелі.
- Якість обслуговування як базова складова гостинності.
- Чинники впливу на якість обслуговування. споживачів готельних послуг.
- Типи темпераментів працівників готельного господарства.
- Психологія обслуговування у готельному господарстві.

Методика проведення практичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття; обговорення питань, які виникли після вивчення лекційного матеріалу; контроль за виконанням домашнього завдання.

Завдання 1.

На зміну в службу прийому та розміщення прийшов змінний адміністратор (жінка). Вона була одягнута в уніформу відповідно до посади, але взуття мало підбори –шпильки у 10 см. , волосся було розпущене, на обличчі яскравий макіяж. Чи вправі Ви як головний адміністратор готелю допустити її до роботи чи ні. Обґрунтуйте відповідь.

Завдання 2.

Турист прибув в певну місцевість для налагодження ділових контактів. Зупинився в 4* готельному комплексі. До якого працівника служби СПіР він може звернутися з питань надання необхідних йому специфічних послуг. Визначте обов'язки цього працівника.

Завдання 3.

В готельно-туристичному комплексі класу 4* відпочиває молода сім'я. У дружини – день народження. Чоловік хоче зробити цей день незабутнім. Порадьте йому до кого з персоналу служби СПіР необхідно звернутися і обґрунтуйте чому. Визначте функціональні обов'язки цього працівника.

Завдання 4.

Вирішіть проблему, яка виникла під час поселення туристів що прибули з бронею на один номер. Визначте причини виникнення цієї ситуації.

Завдання 5.

Після прибуття в готель «Зоря» гість запитав у чергового порт'є, до якої категорії належить готель. Йому відповіли, що готелю присвоєна категорія «чотири зірки», провели реєстрацію та віддали ключі від номера, повідомивши, що номер знаходиться на другому поверсі готелю. Гість на такі дії порт'є образився та відмовився від договору на готельні послуги. Студентові пропонується розкрити чинники, які образили гостя.

Наведіть порядок здійснення технологічної операції «Процедура супроводження гостя в номер». Укажіть, у яких випадках технологічна операція може визначитися, як додаткова послуга. Прокоментуйте можливі дії порт'є у цьому випадку.

Контроль самостійної роботи студентів: підготовка доповідей за темами, загальні вимоги до персоналу при спілкуванні з клієнтом у готельному господарстві, заходи щодо залучення клієнтів у готель. Культура поведінки працівників готелю.

Методика організації самостійної роботи студентів: студент під час підготовки до заняття повинен знайти відповіді на наступні запитання:

- Надайте визначення категорії «культура обслуговування».
- Укажіть основні вимоги до культури спілкування в готелі.
- Які чинники впливають на задоволеність споживачів готельних послуг?
- Охарактеризуйте етику поведінки персоналу готелю.
- Охарактеризуйте рівні культури обслуговування в готелях та кемпінгах.

САМОСТІЙНА (ІНДИВІДУАЛЬНА) РОБОТА

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на практичному занятті за наступними напрямками:

1. Особливості готельних послуг.
2. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
3. Зв'язок готельного господарства с іншими індустріями туризму.
4. Новації у готельному бізнесі.
5. Функції служби експлуатації номерного фонду.
6. Інженерно-технічне забезпечення готелю.
7. Послуги розміщення у сільській місцевості.
8. Заходи безпеки у готелях.
9. Організація прийому та поселення.
10. Оренда готелів.
11. Економіка готельного господарства.
12. Принципи складання договорів готелями.
13. Сертифікація готелів та готельних послуг.
14. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.
15. Монополія у готельному бізнесі.
16. Інноваційна політика готельного підприємства.
17. Специфіка обслуговування клієнтів категорії «V.I.P.»
18. Права та обов'язки суб'єктів туристської діяльності.
19. Функціональні обов'язки керівника групи по організації поселення туристів.
20. Принципи складання договорів з готелями.
21. Ліцензування туристських фірм.
22. Договірна – правова діяльність тур. підприємств.
23. Світова економіка та готельний бізнес.
24. Міжнародні готельні мережі.
25. Що означає – цільова зона маркетингу.
26. Проаналізуйте конкурентну середу готельного підприємства.

27. Роль реклами у маркетингової комунікації.
28. Цінова конкуренція готельних послуг.
29. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.
30. Зовнішні фактори, при розробці цінової стратегії.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Відповідно до навчального плану студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Вибір варіанта здійснюється за останньою цифрою в заліковій книжці. Наприклад, якщо цифра номеру в книжці “3”, то студент вибирає варіант “3”.

Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи не повинен перевищувати 20 сторінок формату А4. Контрольна робота повинна містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи необхідно навести список використаної літератури, вказати дату виконання і поставити підпис.

Тематика контрольних робіт

Варіант 1.

1. Особливості готельних послуг.
2. Новації у готельному бізнесі.

Варіант 2.

1. Обслуговування іноземних туристів.
2. Функції технічної служби.

Варіант 3.

1. Сертифікація готелів та готельних послуг.
2. Оцінка рентабельності готелів.

Варіант 4.

1. Франчайзинг у готельному бізнесі.
2. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.

Варіант 5.

1. Готельний консорціум Європи.
2. Роль реклами у маркетингової комунікації.

Варіант 6.

1. Особливості готельного маркетингу.
2. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.

Варіант 7.

1. Розвиток та характеристика сучасного стану готелів України.
2. Самі великі готельні мережі, та їх характеристика.

Варіант 8.

1. Функції та структура служби прийому та обслуговування..
2. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.

Варіант 9.

1. Що таке категорійність готелів?
2. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.

Варіант 10.

1. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
2. Всесвітня класифікація готелів.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ІСПИТУ

1. Співробітництво Міжнародної Готельної Асоціації та Всесвітньо Туристської Організації .
2. Планування готельних мереж у Латинської Америці, Південній Африці.
3. Всесвітня класифікація готелів.
4. Які існують системи підготовки кадрів на Україні у готельному та туристському бізнесі.
5. Перспективи розвитку готельного господарства на Україні.
6. Світові готельні мережі в Україні.
7. Готельне господарство та туризм в Україні: аспекти їх взаємодій.
8. Регіональне забезпечення готельними підприємствами.
9. Розвиток та характеристика сучасного стану готелів України.
10. Самі великі готельні мережі, та їх характеристика.
11. Система таймшера.
12. Другі резиденції та їх характеристика.
13. Готельний консорціум Європи.
14. Схема управління Всесвітньої готельної асоціації.

15. Ринок споживачів туристських послуг.
16. Як формувався імідж готелів?
17. Що означає – цільова зона маркетингу.
18. Проаналізуйте конкурентну середу готельного підприємства.
19. Роль реклами у маркетингової комунікації.
20. Цінова конкуренція готельних послуг.
21. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.
22. Вплив політичних та технологічних факторів на готельний бізнес.
23. Контроль маркетингу – етапи процесу.
24. Ринок виробників готельних послуг.
25. Зовнішні фактори, при розробці цінової стратегії.
26. Перспективи розвитку готельного господарства у регіоні.
27. Оцініть ефективності діяльності готелів міста.
28. Охарактеризуйте ринок традиційних та нетрадиційних заходів розміщення.
29. Що таке залежні та незалежні готелі? Їх основні переваги та недоліки.
30. Особливості готельного маркетингу.
31. Особливості готельних послуг.
32. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
33. Зв'язок готельного господарства с іншими індустріями туризму.
34. Новації у готельному бізнесі.
35. Функції служби експлуатації номерного фонду.
36. Інженерно-технічне забезпечення готелю.
37. Послуги розміщення у сільській місцевості.
38. Заходи безпеки у готелях.
39. Організація прийому та поселення.
40. Оренда готелів.
41. Економіка готельного господарства.
42. Принципи складання договорів готелями.
43. Сертифікація готелів та готельних послуг.
44. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.
45. Монополія у готельному бізнесі.
46. Інноваційна політика готельного підприємства.
47. Специфіка обслуговування клієнтів категорії «V.I.P.»
48. Права та обов'язки суб'єктів туристської діяльності.

49. Функціональні обов'язки керівника групи по організації поселення туристів.

50. Принципи складання договорів з готелями.

51. Ліцензування туристських фірм.

52. Договірна – правова діяльність тур. підприємств.

53. Світова економіка та готельний бізнес.

54. Міжнародні готельні мережі.

55. Що означає – цільова зона маркетингу.

56. Проаналізуйте конкурентну середу готельного підприємства.

57. Роль реклами у маркетинговій комунікації.

58. Цінова конкуренція готельних послуг.

59. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.

60. Зовнішні фактори, при розробці цінової стратегії.30.
Організація додаткових послуг.

61. Вимоги до персоналу (поведінка, кваліфікація, уніформ).

62. Організація прийому та поселення.

63. Класифікація по системі «зірок».

64. Сертифікація готелів та готельних послуг.

65. Обслуговування іноземних туристів.

66. Обслуговування туристських груп.

67. Доходи та прибутки готелів.

68. Документація номерного фонду.

69. Ціноутворення готельних послуг.

70. Прибуток від додаткових послуг.

71. Оцінка рентабельності готелів.

72. Що таке службова етика?

73. Що таке ваучер?

74. Права та обов'язки суб'єктів туристської діяльності.

75. Функціональні обов'язки керівника групи по організації поселення туристів.

76. Принципи складання договорів з готелями.

77. Оренда готелів.

78. Ліцензування туристських фірм.

79. Договірна – правова діяльність тур. підприємств.

80. Світова економіка та готельний бізнес.

81. Міжнародні готельні мережі.

82. Франчайзинг у готельному бізнесі.

83. Банк даних у сфері гостинності.

84. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.
85. Що таке категорійність готелів?
86. Які фактори поліпшують якість готельного продукту?
87. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.
88. Тенденції розвитку готельної справи.
89. Світовий попит підготовки кадрів у готельному бізнесі.
90. Міжнародне співробітництво у сфері готельного бізнесу.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
2. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Прес, 2013. – 382 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. – 472 с.
4. Кількісна оцінка якості готельного продукту / В.Г. Топольник [та ін.]; під ред. В.Г. Топольник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.
6. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник / О.В. Березін, С.Т. Дуда, Н.Г. Міценко. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 308 с. – (Вища освіта в Україні).
7. Засадний О. Готел'єри, стримайте апетити! : Львів упорався із забезпеченням потрібної кількості номерів, Ала заявлена вартість проживання подекуди зашкалює : [Євро чемпіонат - 2012; туризм] / О. Засадний // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 4 – 10.
8. Ковалів І. Єврокомфорт по-домашньому [Текст] : вболівальників, які не поспішають платити шалені гроші за готель, приймуть українські хостели / І. Ковалів // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 10 – 16.
9. Козленко Н.Д. 12 прогнозів на 2020 год // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2015. – № 4. – С. 12 – 14.
10. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071с.
11. Маркетингові підходи при формуванні конкурентоспроможності регіону : монографія / [О. А. Баранник, І. М.

Буднікевич, Є. І. Венгер та ін.] ; ред. І. М. Буднікевич ; Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці : Рута, 2012. – 440 с.

12. Світовий ринок товарів та послуг: підручник/ за наук. Ред. А.А. Мазаракі, Т.М. Мельник – К.: Київ. Нац. Торг.-екон. Ун-т, 2015. – 600 с.

13. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2015. – 331 с.

14. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт.; за ред. А.Ю. Парфінєнка. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. – 220 с.

15. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку / М.В. Сідоров, О.Є. Юрченко, С.О. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – 256 с.

16. Управління персоналом : підручник / В.М. Данюк [та ін.] ; за заг. та наук. ред. В. М. Данюка. – Київ: КНЕУ, 2013. – 666 с.

17. Юрченко С.О. Міжнародний туризм : навчальний посібник / С.О. Юрченко, О.Є. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. – 328 с.

18. Шимановська-Діанич Л.М. Управління розвитком персоналу організації : теорія і практика : монографія / Л.М. Шимановська-Діанич. – Полтава : ПУЕТ, 2012. – 462 с.

19. Яцун Л.М. Інноваційна політика підприємств ресторанного господарства : монографія / Л.М. Яцун, О.В. Борисова. – Х.: ХДУХТ, 2013. – 266 с.

20. Асоціація малих готелів та апартаментів України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>>. [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].

21. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 12.06.2019 р.].

22. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]

23. Гостиничний бізнес online – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

24. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту:

http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

25. Розвиток готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://www.5ballov.ru/referats/preview/97317/6>>. [Посилання дійсне на 19.06.2019 р.].

26. Світовий туризм і готельне господарство. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 17.06.2019 р.].

27. Сучасний стан готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 29.06.2019 р.].

28. Класифікаційні системи. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://www.hotelstars.org>>. [Посилання дійсне на 25.06.2019 р.]

29. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://prohotelia.com.ua/2016/09/hotelstars/>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (екзамен).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – A, B, C, D, E, FX, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

Критерії поточної оцінки знань студентів.

Ведення опорного конспекту лекцій:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» дає

студенту **2 бали** в кожному змістовному модулі.

Робота на лабораторних заняттях:

1. Студент повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовуюваного в роботі і т.п.).

2. У процесі підготовки і виконання лабораторної роботи студент може користуватися консультаціями викладача.

3. Наявність конспекту лекцій на лабораторній роботі обов'язково!

4. У години занять за розкладом перевіряється і захищається тільки та робота, яка передбачена календарним планом.

5. Студент має право на доопрацювання роботи (за вказівками викладача) терміном не більше тижня без зниження балу.

6. За несвоєчасну здачу лабораторної роботи вихідний бал знижується на 20% щотижня.

7. Забороняється пред'являти для перевірки більше двох незарахована робіт (за винятком випадків тривалої хвороби студента, підтвердженої документально).

8. Загальне правило – протягом тижня перевіряється тільки одна робота.

9. У разі пропуску занять або недопуску до захисту, перевірка і захист лабораторної роботи здійснюється під час, що визначається викладачем.

10. Загальний бал за лабораторну роботу складається з балів, отриманих за захист, при обліку прострочень і виправлень.

Критерії оцінки лабораторних робіт:

ВБ – вихідний бал – для кожної лабораторної роботи може бути свій (в залежності від складності).

Бал	Критерії оцінки
ВБ*0,1	Робота виконана повністю. Робота без захисту.
ВБ*0,2	Робота виконана повністю. Студент не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи грубі помилки, відчуває труднощі у формулюванні власних суджень, нездатний відповісти на додаткові питання.
ВБ*0,4	Робота виконана повністю. Студент практично не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи помилки по суті

	розглянутих (обговорюваних) питань, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, припускається помилок при відповіді на додаткові питання.
ВБ*0,6	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом на мінімально допустимому рівні, відсутні помилки при описі теорії, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ*0,8	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, представляє повні і розгорнуті відповіді на додаткові питання.

Якщо наприкінці модулі студент отримав кількість балів з десятию долею – проводиться округлення за математичними принципами.

Виконання та захист лабораторної роботи здійснюється на поточному тижні після лекції за темою та протягом наступного, тобто до наступної лекції.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання в 1 та 2 модулі надає студенту можливість отримати максимум **20** додаткових **балів**. Захист відбувається на останній парі в модулі, або в консультативні роботи викладача.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

Кількість балів	Критерії оцінювання
20-16	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність

15-11	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер.
10-6	Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність.
5-3	Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них.
2-1	Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт;
0	Індивідуальна робота не виконана

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів).

В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум **10 балів** в кожному модулі. Кожна правильна відповідь за питання тесту оцінюється в **1 бал**.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно.

Зведена таблиця набору балів за семестр

Бали за навчальний семестр (максимум 100)		Розподіл балів за змістовними модулями	
Вид заняття	Бали	1 зміст. модуль (максимум балів)	2 зміст. модуль (максимум балів)
Поточний контроль	60	30	30
Лекції	10	6 (3 лекції*2)	4 (4 лекції*1)
Лабораторні	44	20 (10 пр. зан.*2)	24 (12 пр. зан.*2)
Індивідуальна самостійна робота (ІДЗ)	6	4	2
Модульна контрольна робота (МК)	40	20	20
Всього	100	50	50

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит

Рівень знань	Оцінка за 100- бальної шкалою	Критерії оцінювання відповіді
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірне розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових

		<p>концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням;</p> <ul style="list-style-type: none"> - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
Добрий рівень	75 – 89	<p>Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	<p>Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;

Незадовільний рівень	0 – 59	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципів аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.
----------------------	--------	---

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки по кожному питанню в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу.

Кожен студент заочного відділення виконує контрольну роботу за варіантом. Вибір варіанта здійснюється за останньою цифрою в заліковій книжці.

В кожному варіанті необхідно розглянути 2 питання. Кожне питання оцінюється в 50 балів максимум.

Після перевірки викладачем контрольної роботи та її захисту в усному вигляді викладач допускає студента до екзамену.

Критерії оцінки контрольної роботи для заочників:

Контрольна робота, письмова та усний захист	Критерії оцінки
50-40	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
30-25	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст

	теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
24-16	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
15-10	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
9-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
1-0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (лабораторних) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для екзамену	
90 – 100	A	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	B	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	C		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	D	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	E		достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу