

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина
Ірина ІВАЦІУК

« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ
« _____ » _____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« _____ » _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни

«ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ»

ступінь вищої освіти – бакалавр
галузь знань – 24 Сфера обслуговування
спеціальність – 242 Туризм
освітньо-професійна програма «Туризм»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПІЗ (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	4	7	40	26	4	10	70	150	–	7
Заочна	4	7	8	4	-	-	138	150	-	7

Тернопіль – 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 26.06.2021 р.).

Робочу програму склав канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Оксана ОЛИВКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. н., доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 242 «Туризм», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Гарант ОПП



Володимир МАЗУР

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Інфраструктура готельного бізнесу»

1.Опис дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу»

Дисципліна «Інфраструктура готельного бізнесу»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни нормативна Мова навчання українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 242 Туризм Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна - 4</i> Семестр: <i>Денна – 7</i> <i>Заочна - 7</i>
Кількість змістових модулів – 3	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 40 год.</i> <i>Заочна – 8 год</i> Практичні заняття: <i>Денна – 26 год.</i> <i>Заочна – 4 год</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i> <i>Заочна --</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 10 год.</i> <i>Заочна --</i> Самостійна робота: <i>Денна – 80 год.</i> <i>Заочна – 138 год</i>
Тижневих годин – 11 з них аудиторних – 5		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу» має на меті ознайомити студентів з інфраструктурою готельного бізнесу, її специфікою та особливостями планування та організації роботи у готельних підприємствах.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу» студент повинен набути такі результати навчання:

1. *Знання* об'єктів інфраструктури готельного бізнесу; призначення інфраструктури готельного бізнесу; колективних та індивідуальних засобів розміщення; міжнародних готельних мереж; транспортної індустрії; нормативно-правової інфраструктури готельного бізнесу.
2. *Уміння*: давати характеристику зв'язків між тенденціями у розвитку інфраструктури готельного бізнесу і загальними економічними, технічними та соціальними досягненнями країни; виявляти основні ознаки, на які слід звертати увагу готельним підприємствам.
3. *Комунікація*: навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних послуг, встановлювати зв'язки з експертами готельної та інших галузей.
4. *Автономність та відповідальність*: управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній готельній сфері, виявляти проблемні ситуації, демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.

2.3. Найменування та опис компетентостей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни

Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

Здатність аналізувати рекреаційно -туристичний потенціал територій.

Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовою для вивчення дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу» є засвоєння наступних дисциплін:

Організація готельного господарства

Туристична інфраструктура

Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичних та готельних послуг.

2.5. Результати навчання

- оволодіти системою знань у сфері управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю задля формування оптимальної структури готельних закладів і туристичних фірм і розробки ефективного процесу обслуговування клієнтів;

- отримати необхідні навички та вміння приймати оптимальні управлінські рішення в готельному і туристичному бізнесі стосовно конкретних потреб.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен знати та уміти:

- теоретичні основи управління готельним бізнесом і туристичною діяльністю;
- функції, принципи й методи управління туризмом і гостинністю;
- порядок створення закладів послуг і технологію процесів обслуговування клієнтів фірми.
- створювати туристичні фірми й готельні заклади;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів фірми;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- налагоджувати договірні відносини в туристичному та готельному бізнесі;
- формувати індустрію туризму і розміщення гостей;
- проводити ділові наради й управляти персоналом фірми.

3. Програма навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу»

Змістовий модуль 1.

1. Тема. Організація функціональних приміщень готельного господарства.
 - Характеристика підприємства готельного господарства, як складного комплексного об'єкта.
 - Функціональна організація приміщень готелю залежно від місткості. Розподіл приміщень готелю на групи та їх основного призначення.
2. Тема. Організація адміністративних та адміністративно-управлінських приміщень у готельному закладі.
 - Склад та організація адміністративних приміщень готельного підприємства, їх функціональна характеристика.
 - Основні вимоги до адміністративної групи приміщень в готелі.
 - Основні типи організаційних структур управління підприємством готельного господарства.
 - Сутність і завдання адміністративно-управлінської служби засобу розміщення.
3. Тема. Організація приміщень житлової групи.
 - Характеристика номеру, як окремого приміщення для тимчасового проживання.
 - Основні вимоги до організації номерного фонду готелю. Характеристика різних типів номерів.
 - Характеристика та просторова організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
 - Функціональна характеристика основних комунікаційних вузлів на поверсі (коридор, хол) готельного закладу.

4. Тема. Організація приміщень приймально-вестибюльної групи.
 - Склад та організація приміщень приймально-вестибюльної групи.
 - Функціональна характеристика приміщень приймально-вестибюльної групи.
 - Основні вимоги до приміщень приймально-вестибюльної групи засобу розміщення.
5. Тема. Організація роботи служби прийому і розміщення (reception) в готельних підприємствах.
 - Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств.
 - Організація роботи служби бронювання і резервування місць у готелях
 - Сутність основних технологічних операцій служби прийому і розміщення.
 - Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного підприємства.
6. Тема. Організація служби експлуатації номерів у готельному закладі.
 - Технологічний алгоритм гостьового циклу.
 - Організація роботи служби обслуговування.

Змістовий модуль 2.

7. Тема. Клінінг та основні його складові технологічного процесу у готельному закладі.
 - Сутність технологічних процесів та хронологія обслуговуючих циклів клінінгу.
 - Основні необхідні навички усіх типів прибирання.
 - Хімчистка, як основна із складових технологічних операцій клінінгу.
8. Тема. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи приміщень та житлових груп приміщень.
 - Види та особливості прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях готельного підприємства.
 - Особливості проведення прибиральних робіт у різних типах приміщень готельного підприємства.
 - Нормативне забезпечення та контроль якості прибиральних робіт.
 - Організація білизняного господарства.
9. Тема. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.
 - Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу.

- Організація роботи інформаційної служби готелю.
 - Організація роботи телефонного зв'язку.
10. Тема. Організація інженерних та технічних служб засобу розміщення.
- Основні функції та структура інженерно-технічної служби готелю.
 - Організація роботи санітарно-технічного устаткування готелю.
 - Організація кондиціонування та вентиляції повітря в готелі.
 - Організація ліфтового устаткування, електрообладнання та слабкострумного господарства в готелі.
11. Тема. Організація енергетичного господарства готельних підприємств.
- Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного підприємства.
 - Організація енергетичного господарства готельних підприємств.
12. Тема. Організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення.
- Склад та організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення, їх функціональна характеристика.
 - Основні вимоги до закладів ресторанного господарства.
 - Особливості організації обслуговування в номерах.
13. Тема. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
- Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб.
 - Система організації продовольчого постачання та особливості його планування.
 - Система організації матеріально-технічного постачання та особливості його планування.
 - Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.
14. Тема. Організація складського і тарного господарства.
- Система організації складського і тарного господарства.
 - Особливості організації тарного господарства.
 - Перспективи використання механізації та автоматизації у складському і тарному господарствах.

Змістовий модуль 3.

15. Тема. Організація службово-побутових та господарських приміщень.
- Склад та організація службово-побутових та господарських приміщень, їх функціональна характеристика.
 - Основні вимоги до службово-побутових та господарських приміщень засобу розміщення.
16. Тема. Організація приміщень культурно-дозвіллевого призначення.

- Склад та організація приміщень культурно-дозвілєвого призначення.
- Функціональна характеристика приміщень культурно-дозвілєвого призначення.
- Основні вимоги до приміщень культурно-дозвілєвого призначення.

17.Тема. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.

- Склад та організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
- Функціональна характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
- Основні вимоги до приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.

18.Тема. Організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі.

- Склад та організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі
- Функціональна характеристика приміщень побутового обслуговування та торгівлі.
- Основні вимоги до приміщень побутового обслуговування та торгівлі засобу розміщення.

19.Тема. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

- Характеристика основних послуг в готелі.
- Характеристика додаткових послуг за оплату в готелі.
- Організація транспортного обслуговування в готельному закладі.

**5. Структура залікового кредиту з
дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу»**

1	Денна форма навчання					
	Кількість годин					
	лекції	практичні заняття	Індивід. робота	Тренінг, КПЗ	самостійна робота	контрольні заходи
2	3	4	5	6	7	
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Організація функціональних приміщень готельного господарства.	2	2			4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 2. Організація адміністративних та адміністративно-управлінських приміщень у готельному закладі.	2	1	1	1	4	Тестові завдання
Тема 3. Організація приміщень житлової групи.	3	2			4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 4. Організація приміщень приймально-вестибюльної групи.	2	1			4	Тестові завдання
Тема 5. Організація роботи служби прийому і розміщення (reception) в готельних підприємствах.	2	1		1	4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 6. Організація служби експлуатації номерів у готельному закладі.	2	2		1	4	Тестові завдання
Змістовий модуль 2.						
Тема 7. Клінінг та основні його складові технологічного процесу у готельному закладі.	2	1			3	Тестування, проведення дискусії
Тема 8. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи приміщень та житлових груп приміщень.	2	2	1	1	3	Тестування, обговорення проблемних питань
Тема 9. Організація інформаційного обслуговування в	2	1			4	Тестування, обговорення проблемних

підприємстві готельного господарства.						питань
Тема 10. Організація інженерних та технічних служб засобу розміщення.	2	1			4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 11. Організація енергетичного господарства готельних підприємств.	2	1			4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 12. Організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення.	3	2			4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 13. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.	2	1		1	3	Тестові завдання
Тема 14. Організація складського і тарного господарства.	2	1			4	Тестові завдання
Змістовий модуль 3.						
Тема 15. Організація службово-побутових та господарських приміщень.	2	2	1	1	3	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 16. Організація приміщень культурно-дозвілєвого призначення.	2	1		1	4	Тестові завдання
Тема 17. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.	2	1		1	3	Тестування, обговорення проблемних питань
Тема 18. Організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі.	2	2	1	1	4	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування
Тема 19. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.	2	1			3	Тестові завдання
Усього годин:	40	26	4	10	70	

Назва теми	Заочна форма навчання		
	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовий модуль 1.			
Тема 1. Організація функціональних приміщень готельного господарства.	1	1	7
Тема 2. Організація адміністративних та адміністративно-управлінських приміщень у готельному закладі.			8
Тема 3. Організація приміщень житлової групи.			7
Тема 4. Організація приміщень приймально-вестибюльної групи.			7
Тема 5. Організація роботи служби прийому і розміщення (reserption) в готельних підприємствах.			7
Тема 6. Організація служби експлуатації номерів у готельному закладі.			7
Змістовий модуль 2.			
Тема 7. Клінінг та основні його складові технологічного процесу у готельному закладі.	1	1	8
Тема 8. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи приміщень та житлових груп приміщень.	1		7
Тема 9. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.	1		8
Тема 10. Організація інженерних та технічних служб засобу розміщення.	1	1	7
Тема 11. Організація енергетичного господарства готельних підприємств.			7
Тема 12. Організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення.			8
Тема 13. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.			7
Тема 14. Організація складського і тарного господарства.			7
Змістовий модуль 3.			
Тема 15. Організація службово-побутових та господарських приміщень.	1	1	8
Тема 16. Організація приміщень культурно-дозвіллевого призначення.			7
Тема 17. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.	1		7
Тема 18. Організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі.			7
Тема 19. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.			7
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття 1-2.

Тема 1. Організація функціональних приміщень готельного господарства.

- Характеристика підприємства готельного господарства, як складного комплексного об'єкта.
- Функціональна організація приміщень готелю залежно від місткості. Розподіл приміщень готелю на групи та їх основного призначення.
 - Що таке функціональна організація приміщень у готельному закладі?
 - Вкажіть характерні ознаки функціонування приміщень як виробничої системи підприємства готельного господарства.
 - На які групи поділяються приміщення підприємства готельного господарства?
 - Від чого залежить склад та кількість приміщень готельного підприємства?
 - Вкажіть найголовніші функціональні приміщення готельного господарства.
 - Охарактеризуйте складські приміщення готельного підприємства.
 - На які групи, за функціональним призначенням, поділяються адміністративні приміщення готельного підприємства?

Тема 2. Організація адміністративних та адміністративно-управлінських приміщень у готельному закладі.

- Склад та організація адміністративних приміщень готельного підприємства, їх функціональна характеристика.
- Основні вимоги до адміністративної групи приміщень в готелі.
- Основні типи організаційних структур управління підприємством готельного господарства.
- Сутність і завдання адміністративно-управлінської служби засобу розміщення.
 - На які основні категорії поділяють адміністративні приміщення готелю, охарактеризуйте їх.
 - Де зазвичай в планувальній структурі готельного підприємства розміщують адміністративні приміщення?
 - Від яких чинників залежить структура та площа приміщень адміністративної групи?
 - Які загальні вимоги висувають до групи адміністративних приміщень готельного підприємства?

Практичне заняття 3.

Тема 3. Організація приміщень житлової групи.

- Характеристика номеру, як окремого приміщення для тимчасового проживання.
- Основні вимоги до організації номерного фонду готелю. Характеристика різних типів номерів.
- Характеристика та просторова організація приміщень для побутового обслуговування на поверсі.
- Функціональна характеристика основних комунікаційних вузлів на поверсі (коридор, хол) готельного закладу.
 - Які приміщення залежно від функціонального призначення виокремлюють на підприємстві готельного господарства та які архітектурні принципи покладено в основу функціональної організації цих приміщень?
 - Назвіть фактори, які впливають на склад функціональних приміщень підприємств готельного господарства.
 - Які приміщення належать до складу приміщень житлової групи?
 - Які приміщення належать до складських приміщень, адміністративної та вестибюльної групи?
 - Які приміщення належать до приміщень закладів ресторанного господарства?
 - Які приміщення підприємств готельного господарства мають господарське і складське призначення?
 - Які приміщення підприємств готельного господарства належать до приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування?
 - Назвіть функціональні приміщення для надання додаткових послуг, які слід передбачити в різних типах підприємств готельного господарства.
 - Визначте особливості організації приміщень житлової групи.
 - Охарактеризуйте особливості організації номерного фонду на підприємствах готельного господарства. Назвіть категорії, на які поділяють номери підприємств готельного господарства залежно від рівня комфорту.
 - Охарактеризуйте особливості організації коридорів, холів, віталень та приміщень для побутового обслуговування на поверсі у підприємствах готельного господарства.

Практичне заняття 4-5.

Тема 4. Організація приміщень приймально-вестибюльної групи.

- Склад та організація приміщень приймально-вестибюльної групи.
- Функціональна характеристика приміщень приймально-вестибюльної групи.
- Основні вимоги до приміщень приймально-вестибюльної групи засобу розміщення.
 - Охарактеризуйте приймально-вестибюльну групу приміщень у готельному закладі.
 - Які вимоги висувають до приміщень приймально-вестибюльної групи готельного закладу.
 - Які основні зони виділяють у приймально-вестибюльній групі у готельному закладі.

Тема 5. Організація роботи служби прийому і розміщення (reception) в готельних підприємствах.

- Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств.
- Організація роботи служби бронювання і резервування місць у готелях
- Сутність основних технологічних операцій служби прийому і розміщення.
- Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного підприємства.
 - Які функції виконує служба прийому і розміщення?
 - Хто очолює службу прийому і розміщення та які працівники входять до її складу?
 - Охарактеризуйте особливості функціонування служби бронювання та резервування місць в готелі.
 - В чому відмінність між гарантованим та негарантованим бронюванням?
 - Охарактеризуйте етапи реєстрації гостей в готельному підприємстві.

Тема 6. Організація служби експлуатації номерів у готельному закладі.

- Технологічний алгоритм гостьового циклу.
- Організація роботи служби обслуговування.
 - Охарактеризуйте технологічний алгоритм гостьового циклу.

- Які етапи включає алгоритм гостьового циклу?
- Опишіть організацію роботи служби обслуговування.
- Які працівники входять до складу служби обслуговування в готельному підприємстві?

Практичне заняття 6-7.

Змістовий модуль 2.

Тема 7. Клінінг та основні його складові технологічного процесу у готельному закладі.

- Сутність технологічних процесів та хронологія обслуговуючих циклів клінінгу.
- Основні необхідні навички усіх типів прибирання.
- Хімчистка, як основна із складових технологічних операцій клінінгу.
 - Охарактеризуйте поняття «клінінг».
 - Які види клінінгових робіт виконуються в підприємствах готельного господарства?
 - Хімчистка, як одна зі складових клінінгових робіт в готельному підприємстві.
 - Охарактеризуйте стандарти проведення клінінгових робіт в готельних підприємствах.

Тема 8. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи приміщень та житлових груп приміщень.

- Види та особливості прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях готельного підприємства.
- Особливості проведення прибиральних робіт у різних типах приміщень готельного підприємства.
- Нормативне забезпечення та контроль якості прибиральних робіт.
- Організація білизняного господарства.
 - Які види прибиральних робіт виконуються на території готельного господарства? Охарактеризуйте їх.
 - Охарактеризуйте організацію білизняного господарства в готельних підприємствах.
 - Охарактеризуйте різні види прибиральних робіт в номерному фонді засобів розміщення.
 - Охарактеризуйте види прибиральних робіт в нежитлових групах приміщення готельного підприємства.

Практичне заняття 8-9.

Тема 9. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.

- Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу.
- Організація роботи інформаційної служби готелю.
- Організація роботи телефонного зв'язку.
 - Які інформаційні технології використовуються в готельних підприємствах?
 - Яким чином інформаційні потоки взаємопов'язані між службами (департаментами) готельного підприємства?
 - Які є інформаційні потоки в готельних підприємствах? Охарактеризуйте їх.
 - Охарактеризуйте організацію інформаційної служби готелю.

Тема 10. Організація інженерних та технічних служб засобу розміщення.

- Основні функції та структура інженерно-технічної служби готелю.
- Організація роботи санітарно-технічного устаткування готелю.
- Організація кондиціонування та вентиляції повітря в готелі.
- Організація ліфтового устаткування, електрообладнання та слабкострумного господарства в готелі.
 - Вкажіть основні функції інженерно-технічної служби.
 - опишіть основні обов'язки працівників інженерно-технічної служби.
 - Які основні елементи включає санітарно-технічне устаткування сучасного готелю.

Тема 11. Організація енергетичного господарства готельних підприємств.

- Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного підприємства.
- Організація енергетичного господарства готельних підприємств.
 - Назвіть задачі, що ставляться енергетичним господарством готельного підприємства.
 - опишіть структуру енергетичного господарства готельного підприємства.
 - Назвіть форми власності основних фондів готельного підприємства.
 - Поняття «основні фонди готельного підприємства».

- Поняття «залишкова вартість основних фондів готельного підприємства».

Практичне заняття 10-11.

Тема 12. Організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення.

- Склад та організація закладів ресторанного господарства засобу розміщення, їх функціональна характеристика.
- Основні вимоги до закладів ресторанного господарства.
- Особливості організації обслуговування в номерах.
 - Вкажіть, які основні типи закладів ресторанного господарства можуть бути організовані при готельних підприємствах та аналогічних засобах розміщення.
 - Які фактори впливають на тип та місткість підприємств харчування при готелі.
 - Охарактеризуйте основні вимоги, що висуваються до організації закладів ресторанного господарства при готельних підприємствах та аналогічних засобах розміщення.
 - Вкажіть якими нормативними документами регламентуються вимоги до проектування та організації закладів ресторанного господарства при готельних підприємствах.

Тема 13. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.

- Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб.
- Система організації продовольчого постачання та особливості його планування.
- Система організації матеріально-технічного постачання та особливості його планування.
- Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.
 - Яким чином відбувається планування потреб в продуктах і напівфабрикатах?
 - Які основні форми постачання виділяють? Охарактеризуйте їх.
 - Які основні критерії необхідно враховувати при виборі постачальників?
 - Вкажіть основні етапи процесу розробки плану МТЗ.
 - Які є основні підходи щодо удосконалення і підвищення ефективності управління (ТМР) готелів? Охарактеризуйте їх.

- Хто у готельному підприємстві відповідає за організацію постачання?
- Хто у готельному підприємстві несе відповідальність за товарні операції?

Тема 14. Організація складського і тарного господарства.

- Система організації складського і тарного господарства.
- Особливості організації тарного господарства.
- Перспективи використання механізації та автоматизації у складському і тарному господарствах.
 - Охарактеризуйте тарне господарство в готельному підприємстві.
 - Охарактеризуйте складське господарство готельного підприємства.

Практичне заняття 12.

Змістовий модуль 3.

Тема 15. Організація службово-побутових та господарських приміщень.

- Склад та організація службово-побутових та господарських приміщень, їх функціональна характеристика.
- Основні вимоги до службово-побутових та господарських приміщень засобу розміщення.
 - Охарактеризуйте склад службово-побутових та господарських приміщень.
 - Які вимоги висувають до центральної білизняної?
 - Опишіть вимоги, що висуваються до організації пральні в готельному господарстві.

Практичне заняття 13.

Тема 16. Організація приміщень культурно-дозвіллевого призначення.

- Склад та організація приміщень культурно-дозвіллевого призначення.
- Функціональна характеристика приміщень культурно-дозвіллевого призначення.
- Основні вимоги до приміщень культурно-дозвіллевого призначення.
 - Які приміщення входять до складу культурно-дозвіллевих засобу розміщення?
 - Охарактеризуйте функціональні характеристики культурно-дозвіллевої групи приміщень засобів розміщення.
 - Вкажіть основні вимоги, що висуваються до культурно-дозвіллевої групи приміщень засобів розміщення.

Тема 17. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.

- Склад та організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
- Функціональна характеристика приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
- Основні вимоги до приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
 - Які приміщення входять до складу фізкультурно-оздоровчих у засобах розміщення?
 - Охарактеризуйте функціональні характеристики фізкультурно-оздоровчої групи приміщень засобів розміщення.
 - Вкажіть основні вимоги, що висуваються до фізкультурно-оздоровчої групи приміщень засобів розміщення.

Практичне заняття 14.

Тема 18. Організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі.

- Склад та організація приміщень побутового обслуговування та торгівлі
- Функціональна характеристика приміщень побутового обслуговування та торгівлі.
- Основні вимоги до приміщень побутового обслуговування та торгівлі засобу розміщення.
 - Які приміщення входять до складу приміщень побутового обслуговування і торгівлі засобу розміщення?
 - Охарактеризуйте функціональні характеристики приміщень побутового обслуговування і торгівлі засобів розміщення.
 - Вкажіть основні вимоги, що висуваються до приміщень побутового обслуговування і торгівлі засобів розміщення.

Тема 19. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства.

- Характеристика основних послуг в готелі.
- Характеристика додаткових послуг за оплату в готелі.
- Організація транспортного обслуговування в готельному закладі.
 - Які є види послуг в готельному господарстві?
 - Охарактеризуйте поняття основні та додаткові послуги?
 - Від яких факторів залежить асортимент додаткових послуг готельного підприємства?
 - Опишіть етапи надання послуг в готельному підприємстві.
 - Наведіть класифікацію додаткових послуг готельного підприємства.

- Охарактеризуйте транспортне обслуговування в готельних підприємствах.

6. Самостійна робота студентів

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

№ з/п	Тематика
1	Проектування приміщень готелю з урахуванням першої черги будівництва і розвитку проекту
2	Проектування приміщень закладу ресторанного господарства з урахуванням першої черги будівництва і розвитку проекту
3	Розроблення заходів щодо забезпечення санітарно-гігієнічних норм у готельному підприємстві
4	Розроблення концептуальних архітектурних і дизайнерських пропозицій на стадії першої черги будівництва готельного підприємства та розвитку проекту
5	Розроблення пропозицій щодо розміщення готельного підприємства на земельній ділянці
6	Кошторис будівництва готелю і будівельно-технічні показники проекту
7	Заходи щодо охорони праці та безпеки в надзвичайних ситуаціях у готельному закладі
8	Оцінка ефективності капітальних вкладень і окупності проекту готельного підприємства
9	Планування операційного прибутку на перший рік функціонування готельного підприємства
10	Діагностика фінансових результатів на перший рік діяльності

	готельного підприємства
Разом: 70 / 138	

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення тренінгу

Тренінг. Особливості залучення клієнтів у готельне підприємство.

Основні питання тренінгу:

1. Як залучити клієнтів і зробити їх лояльними клієнтами саме вашого готельного підприємства. Фокус конкуренції.
2. Категорії клієнтів та їх потреби. Якщо їх нема - ми їх створюємо!
3. Інформація про потенційних клієнтів готельного підприємства дасть можливість зрозуміти особливості конкретного клієнта, виробити принципи взаємодії і зробити комунікацію з ним максимально ефективною.

Організація і проведення КПЗ

Комплексне практичне індивідуальне завдання

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) студентів передбачає виконання індивідуальних науково-дослідних завдань. КПЗ представляє собою навчальний модуль, який виконується самостійно і оцінюється як частка навчального курсу з врахуванням у загальній оцінці за курс. Це надає вагомості даній роботі і робить її зміст вартісним.

Завдання виконуються і подаються викладачеві у письмовій формі. Робота виконується на листах формату А4 шрифтом Times New Roman Cyr, розміром 14 pt, інтервал – 1,5. Поля: згори та знизу – 2 см, з лівого боку – 3 см, з правого боку – 1,5 см. Обсяг роботи – до 40 сторінок.

При оцінюванні виконання завдання враховуються:

- повнота розкриття теми і змістовність роботи – 40 балів;
- розгорнутий аналіз проблеми (порівняння з іншими об'єктами, аналіз проблеми в динаміці, тощо) – 30 балів;
- творчий підхід, оригінальність розкриття теми – 10 балів;
- наявність ілюстративного матеріалу – 5 балів;
- грамотність, стилістика виконання роботи – 5 балів;
- використання під час підготовки проекту технічних засобів (Excel, PowerPoint, Visio, Maple, спеціалізованих комп'ютерних програм, тощо) – 10 балів;

Максимальна сума балів, яку студент може отримати за виконання КПЗ – 100

балів.

- Опишіть на прикладі конкретного готельного закладу організацію інфраструктури та функціональних відділів готелю, як складного комплексного об'єкта.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів КПЗ;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, військовий стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Інфраструктура готельного бізнесу» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-12 по 10 балів) = 30 балів 2. Письмова робота = 70 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 13-19 по 5 балів) = 30 балів 2. Письмова робота = 70 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Комп'ютер (ноутбук),	1-19
2.	Мультимедійний проектор,	1-19
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-19
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-19
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome. Firefox</i>)	1-19
6.	Спеціалізоване програмне забезпечення (Demo версії): <i>Travel Management Companies, ITILITE, Travefy, Palisis TourCMS, Jira, Tourwriter</i>	1-19

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Нормативна

1. Закон України «Про туризм»: За станом на 20 січня 2003 р. / Верховна Рада України. – К.: Парламентське видавництво 2003. – 20с.
2. Закон України “Про захист прав споживачів”.
3. Закон України “Про затвердження Правил роботи підприємств громадського харчування”.
4. Закон України “Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров’я населення”.
5. Господарський кодекс України. – К.: „Велес”, 2006. – 162 с.
6. Податковий кодекс України: Закон України від 23 груд. 2010 р. №2856-VI.
7. ДБН В.2.2- 20:2008 Будинки і споруди. Готелі.
8. ДСТУ Б А.2-4-4-95 (ГОСТ 21.101-93) “Основні вимоги до робочої документації”.
9. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
11. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
12. ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України. Послуги туристичні засоби розміщення. Терміни та визначення.
13. Постанова КМУ Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) / 2006.
14. Постанова КМУ № 803 “Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об’єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”.
15. Наказ Мінінфраструктури України “Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю”

Базова

16. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання України, 2006. – 352 с.
17. Готелі та інші місця для тимчасового проживання. Статистичний збірник. – К.: Держкомітет статистики України; 2011.
18. Готелі та інші місця для тимчасового проживання. Статистичний збірник. – К.: Держкомітет статистики України; 2012.

19. Готельна справа: Навчальний посібник / О.В. Арпуль, А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.
20. Діяльність підприємств сфери послуг: Статистичний бюлетень. – К.: Держкомстат України, 2009. – 166 с.
21. Колективні засоби розміщування в Україні у 2010 році. Статистичний збірник. – К.: Держкомітет статистики України; 2011.
22. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. / Г.Я. Круль. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368с.
23. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
24. Лук'янова Л.Г. Уніфіковані технології готельних послуг / Л.Г. Лук'янова, Д.Т. Дорошенко, І.М. Муніч; за ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
25. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підруч. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – Київ: ЦУЛ, 2010. – 472с.
26. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. Пос./під аг. Ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаус. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
27. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посібник / за ред. Мазаракі А.А. – К.: КНТЕУ, 2010. – 307 с.
28. Проектування готелів: навч. посібник / за ред. Мазаракі А.А. – К.: КНТЕУ, 2012. – 340 с.
29. Роглев Х.Й. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу "Братислава"): Посібник / Х.Й. Роглев, В.Л. Маркелов; Ред. І.М. Мініч. – К.: КУТЕП, 2004. – 163 с.
30. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.
31. Роглев Х.Й., Левітас Г.Г., Драпушко Р.Г., Гарагонич В.В. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навч. Посіб. / під аг. Ред. Мунін Г.Б. – К.: Кондор-Видавництво, 2011. – 443 с.
32. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: «Абетка» - ФОП СИСИН О.В., 2014. – 432с.
33. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.