

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО  
Кафедра «Харчових технологій та готельно-ресторанної справи»**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри,

проф.  Олесья ПРІСС

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Готельна справа»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельна справа  
(на основі повної загальної середньої освіти)  
факультет агротехнологій та екології

2020–2021 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Готельна справа» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за ОПП Готельна справа (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР Молодший спеціаліст - Мелітополь, ТДАТУ, 2020. – 17 с.

Розробник: к.е.н., доцент Наталья Бочарова

к.с.-г.н., доцент Нона Гапріндашвілі

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Харчові технології та готельно-ресторанна справа»

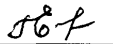
Протокол №1 від «28» серпня 2020 року

Завідувач кафедри «ХТГРС»

проф.  Олеся ПРИСС

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ступеня вищої освіти «Бакалавр»

Протокол № 1 від « 31 » серпня 2020 року

Голова, доц.  Олена ГРИГОРЕНКО

## 1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів <b>3</b>	Галузь знань: <b>24 «Сфера обслуговування»</b> (шифр і назва)	<b>Обов'язкова</b>	
Загальна кількість годин – <b>90</b>	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Курс	Семестр
Змістових модулів – <b>2</b>	шифр та назва	<b>2-й</b>	<b>2-й</b>
Тижневе навантаження: аудиторних занять - <b>4 год.</b> самостійна робота студента – <b>2,4год.</b>	Ступінь вищої освіти: <b>«Бакалавр»</b>	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	<b>26 год.</b>
		Лабораторні заняття	<b>26 год.</b>
		Практичні заняття	
		Семінарські заняття	
		Самостійна робота	<b>38 год.</b>
		Форма контролю: <b>екзамен</b>	

## 2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Мета курсу** - є опанування студентами теоретичних знань, практичних навичок та їх реалізація при технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації при прийманні та розміщенні споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками поверхової служби та служби приймання та обслуговування закладів готельного господарства.

**Завдання курсу:**

- надання студентам загальних навичок з методології та теорії технології готельних послуг та нормативно-правового забезпечення галузі;
- засвоєння закономірностей еволюції підприємств індустрії гостинності;
- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг;
- формування у студентів практичних навичок і вмінь щодо практичного застосування методів та процедур організації допоміжних служб готельного підприємства; організації праці в готельному господарстві; організації виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства;
- розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, самостійності і відповідальності у роботі;
- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління готельним господарством на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку з зовнішнім середовищем.

**Предметом курсу** є сукупність теоретичних і практичних проблем адміністрування з метою забезпечення високої ефективності економічної діяльності підприємств, організацій, установ.

У результаті вивчення дисципліни **студент повинен**

**знати:**

- методи управління та нормативно-правове регулювання готельної індустрії;
- класифікацію підприємств готельного господарства України та закордонном та основні форми обслуговування в готелях;
- основні поняття, визначення, терміни та характеристику основних типів засобів розміщення готельної індустрії;
- технологію прибиральних робіт у житлових групах приміщень;
- організацію надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю;
- форми та методи організації робіт з інформаційно-рекламної діяльності готелю;
- архітектуру та інтер'єр у готельному господарстві;
- особливості організації праці в готельному підприємстві;
- організацію та технологію служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення;
- культуру та стандарти обслуговування в готелях.

**вміти:**

- визначати вимоги до готелів різних категорій
- характеризувати типи номерів
- відобразити планувальну організацію готельних номерів різних типів і категорій
- відобразити планувальну організацію приміщень вестибюльної групи
- здійснювати технологію прибиральних робіт у житлових групах

приміщень в готелях

- визначати види клінінгових технологічних циклів, які необхідно виконати на певну дату
- розраховувати кількість необхідної білизни та рушників при проведенні клінінгових операцій, визначених у наряді-завданні
- складати акти на пошкодження майна готелю та забуті речі проживаючого
- заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг
- здійснювати технологічну операцію «розрахунок готівкою» та заповнювати відповідний документ
- здійснювати технологічну операцію «безготівковий розрахунок» та заповнювати відповідний документ
- складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю
- складати таблиць обліку робочого часу працівників служби приймання та розміщення та поверхової служби готелю
- характеризувати систему організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві
- характеризувати систему організації складського і тарного господарства в готельному підприємстві
- характеризувати організацію роботи обслуговуючих та допоміжних служб готелю.

### **3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Змістовий модуль 1. «Теоретичні основи організації діяльності підприємств готельного господарства»**

##### **ТЕМА 1. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

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

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

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери.

Значення релігії різних народів на розвиток готелів.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.

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

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

### **ТЕМА 2. Міжнародні аспекти готельного господарства**

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольний війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійний і гостинних дворів «Чумацький шлях».

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

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### **ТЕМА 3. Організація управління підприємств готельного господарства**

Міжнародна класифікація готелів. Тенденції розвитку світового готельного комплексу. Міжнародні готельні ланцюга. Сучасне стан, тенденції і розвитку світового готельного господарства

### **ТЕМА 4-5. Організація будівлі готелю.**

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

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

приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для притирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

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

#### **ТЕМА 6. Організація, нормування праці та робочий час працівників готельного господарства**

Особливості організації праці в готельному господарстві.

Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. Режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостережень, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності часу. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що

використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці.

Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу, трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Структура робочого часу. Класифікація затрат. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок

нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії.

### **ТЕМА 7-8. Типи, характеристика та класифікація підприємств готельного господарства**

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

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

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

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельного господарств.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств.



## **ТЕМА 9-10. Організація діяльності, архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства**

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

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

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

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

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

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципи поглинання та виділення контрастних тонів.

## **ТЕМА 11-12. Послуги підприємств готельного господарства**

Види послуг, що надаються готельними підприємствами. Характеристика етапів надання послуг. Порядок оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі. Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі і технологія їх надання. Організація виїзду мешканців. Порядок збереження і повернення забутих мешканцями речей. Додаткові послуги готельних підприємств. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі. Організація і особливості роботи автотранспорту за рахунок туру. Організація і особливості роботи автотранспортних служб при готелях.

## **Тема 13. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг**

Підвищення організаційно-управлінської культури передбачає постійне використання досягнень наукової організації праці, упровадження нових прогресивних форм і методів організації та стимулювання праці, удосконалення готельного менеджменту.

## СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк	лаб.	пр.	СРС	
<b>Змістовий модуль 1. «Теоретичні основи організації діяльності підприємств готельного господарства»</b>							
1	Лекція 1	Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії	2				
	Лабораторна робота 1	Історія розвитку світового готельного господарства. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії		2			3
	Самостійна робота 1	Робота на навчально-інформаційному порталі				1	1
2	Лекція 2	Міжнародні аспекти готельного господарства	2				
	Лабораторна робота 2	Міжнародні аспекти організації готельного господарства		2			2
	Самостійна робота 2	Робота на навчально-інформаційному порталі				1	1
3	Лекція 3	Організація управління підприємств готельного господарства	2				
	Лабораторна робота 3	Аспекти організації управління підприємствами готельного господарства в Україні		2			2
	Самостійна робота 3	Робота на навчально-інформаційному порталі				1	1
4	Лекція 4	Організація будівлі готелю (1 частина)	2				
	Лабораторна робота 4	Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку		2			2

	Самостійна робота 4	Робота на навчально- інформаційному порталі				1	1
5	Лекція 5	Організація будівлі готелю (2 частина)	2				
	Лабораторна робота 5	Характеристика лікувально- оздоровчих підприємств готельного господарства		2			2
	Самостійна робота 5	Робота на навчально- інформаційному порталі				1	1
6	Лекція 6	Організація, нормування праці та робочий час працівників готельного господарства (1 частина)	2				
	Лабораторна робота 6	Організація праці працівників готельного господарства та робочий час		2			2
	Самостійна робота 6	Робота на навчально- інформаційному порталі				1	1
7,8	Самостійна робота	Підготовка до ПМК1-				2	3
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 1 – 45 год.</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	-		<b>35</b>
<b>Змістовний модуль 2</b>							
9	Лекція 7	Типи, характеристика та класифікація підприємств готельного господарства (1 частина)	2				
	Лабораторна робота 7	Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства		2			3
	Самостійна робота 7	Робота на навчально- інформаційному порталі				1	1
10	Лекція 8	Типи, характеристика та класифікація підприємств готельного господарства (2 частина)	2				
	Лабораторна робота 8	Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення		2			2

	Самостійна робота 8	Робота на навчально-інформаційному порталі				1	1
11	Лекція 9	Організація діяльності, архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства (1 частина)	2				
	Лабораторна робота 9	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень		2		1	2
	Самостійна робота 9	Робота на навчально-інформаційному порталі				1	1
12	Лекція 10	Організація діяльності, архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства (2 частина)	2				
	Лабораторна робота 10	Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі		2			2
	Самостійна робота 10	Робота на навчально-інформаційному порталі					1
13	Лекція 11	Послуги підприємств готельного господарства (1 частина)	2				
	Лабораторна робота 11	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві		2			2
	Самостійна робота 11	Робота на навчально-інформаційному порталі					1
14	Лекція 12	Послуги підприємств готельного господарства (2 частина)	2				
	Лабораторна робота 12	Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення		2			2
	Самостійна робота 12	Робота на навчально-інформаційному порталі					1
15	Лекція 13	Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг	2				

	Лабораторна робота 13	Організація автотранспортного господарства при готелі		2			2
	Самостійна робота 13	Робота на навчально- інформаційному порталі					1
16	Самостійна робота	Підготовка до ПМК2					3
	ПМК 2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2	-	-	-	-	10
<b>Всього за змістовий модуль 2 – 45 год.</b>			<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>35</b>
<b>Екзамен</b>							<b>30</b>
<b>Всього з навчальної дисципліни 120 год.</b>							<b>100</b>

## 5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Передумови виникнення перших підприємств гостинності.
2. Утворення держав Стародавнього світу.
3. Мета перших подорожей.
4. Давній період розвитку гостьових підприємств (IV тис. До н.е. – 476 р.н.е.)
5. Період Середньовіччя (V – XV вв.н.е.)
6. Новий час (XVI в. – XX в.)
7. Зародження готельної справи в Україні.
8. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
9. Готельні підприємства м. Києва .
10. Розвиток готельної справи в Криму та на західноукраїнських землях.
11. Норми загального законодавства.
12. Державне регулювання туристичної сфери.
13. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм”, його значення.
14. Органи управління галуззю.
15. Сфера застосування Національного стандарту України. Послуги туристичні.
16. Міжнародні стандарти якості.
17. Основи діяльності готельного господарства.
18. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
19. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.
20. Роль послуги у соціально-економічному розвитку країни.
21. Складові гостинності.
22. Особливості готельних послуг.
23. Характеристика етапів надання послуг.

24. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
25. Правила внутрішнього трудового розпорядку готелю.
26. Функціональні обов'язки адміністратора.
27. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
28. Функціональні обов'язки портье готелю.
29. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
30. Функціональні обов'язки швейцара.
31. Основні принципи гостинності.
32. Професійна мова готелю.
33. Стандарт поведінки працівників СПО.

### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВИНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2**

1. Виникнення та розвиток готельної справи.
2. Назвіть передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.
3. Які сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
4. Які основні напрями розвитку готельної справи в Україні.  
Дайте характеристику основним типам готелів.
5. Дайте класифікацію готельних підприємств.
6. Охарактеризуйте класифікацію готельних підприємств за рівнем комфорту.
7. Скільки категорій присвоюється готелям в Україні?
8. Які існують мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій в Україні?
9. Як класифікують готельні номери?
10. Як класифікують готелі?
11. Які основні критерії комфорту готелів?
12. Назвіть та охарактеризуйте міжнародні системи класифікації готелів.
13. Яка існує класифікація готелів в Україні?
14. Яке функціональне призначення готелів?
15. Дайте характеристику номерного фонду.
16. Охарактеризуйте головні типи приміщень у готелях.
17. Назвіть і дайте коротку характеристику головних функціональних типів приміщень вестибюльної групи у готелях.
18. Назвіть особливості планувальної і функціональної організації житлового номера у готелях.
19. Дайте характеристику меблювання, декоративного оздоблення номерів у готелях.
20. Дайте характеристику основним групам приміщення підприємств харчування та зв'язку між ними.

21. Дайте визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 койко-місце в готелі.
22. Охарактеризуйте особливості зберігання, транспортування та обліку чистої та брудної білизни.
23. Який термін зміни постільної білизни.
24. Які санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.  
Розкажіть, у чому зміст послуги розміщення.
25. Які функції готельних номерів ви знаєте?
26. Охарактеризуйте основне та додаткове оснащення готельних номерів.
27. Які види додаткових послуг, що надаються у готелі ви знаєте?
28. Які випадки пошкодження майна готелю ви знаєте? Як складається акт про псування майна?
29. Назвіть порядок дій при оформленні клієнтів.
30. Які ви знаєте права та обов'язки адміністрації та гостей готелю?
31. Назвіть склад персоналу служби прийому та обслуговування.
32. Назвіть службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).
33. Охарактеризуйте процес надання платних та безкоштовних готельних послуг.
34. Які вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни згідно законодавства України?
35. Які обов'язки роботи санітарної служби по дотриманню персоналом готелю норм особистої гігієни огляду?

## **6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

### **Базова**

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.
6. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
7. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Електронний ресурс] : навч. посібник : рекомендовано МОН України / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. - 3-тє вид. - Електрон. текстові дані. - К. : Центр навчальної літератури, 2009. - 1 файл ; 344 с.

### Допоміжна

8. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
10. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
11. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).

### 7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри менеджменту.
4. Сайт кафедри менеджменту <http://www.tsatu.edu.ua/ouses/>
5. Internet