

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою

(пост. п. 9 від «26» квіт 2018)

Ректор

А. А. Мазарак



**ГОТЕЛЬНА СПРАВА /
HOTEL BUSINESS**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автори: А. Г. Охріменко, кандидат економічних наук, доцент
Т.М. Ткачук, кандидат економічних наук, доцент

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри
готельно-ресторанного бізнесу 8 квітня 2018 р., протокол № 14.

Рецензенти: М. Г. Бойко, доктор економічних наук, професор, завідувач
кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Г.І. Михайліченко, д.е.н., професор кафедри туризму та
рекреації

В.А. Гніцевич, д.т.н., професор кафедри технології і
організації ресторанного господарства
фахівець з готельного
«Хрещатик»

Г. І. Бурба, головний
обслуговування готелю

(ТОВ «ЮКА»).

ГОТЕЛЬНА СПРАВА / HOTEL BUSINESS

ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY

освітній ступінь «бакалавр»

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

спеціалізація «Міжнародний туризм»

ВСТУП

Програма дисципліни «Готельна справа» для студентів бакалаврату КНТЕУ денної та заочної форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм»; спеціалізацій «Міжнародний туризм».

Дисципліна «Готельна справа» є обов'язковим компонентом освітніх програм для студентів бакалаврату КНТЕУ денної та заочної форм навчання спеціалізацій «Готельний і ресторанний менеджмент», «Туристичний менеджмент»; «Готельно-ресторанна справа»; «Міжнародний туризм», «Економіка і організація туризму» та вибірковим компонентом - для студентів бакалаврату КНТЕУ денної та заочної форм навчання спеціалізації «Технологія та організація ресторанного бізнесу».

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначених спеціальностей та відповідних освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів і магістрів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Готельна справа» є: формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок з організації готельної справи.

Завданням вивчення дисципліни є надання студентам ґрунтовних знань та практичних навичок щодо формування професійних компетентностей в області організації готельної справи.

Предметом вивчення дисципліни є організація готельної справи, як виду професійної діяльності.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ ЗНАННЯ:

- сутності гостинності та особливостей організації готельної справи в умовах конкуренції;
- організації обслуговування туристів в готелях різних типів та категорій;
- забезпечення динамічного якісного розвитку готельної справи;

вміння:

- обґрунтовувати бізнес-ініціативи в готельному бізнесі;
- ініціювати, формувати та реалізовувати концепцію готелю;
- визначати типи і категорії готелів;
- організовувати приміщення в готелях;
- організовувати клінінгові роботи на території та в приміщеннях готелів відповідно до санітарно-гігієнічних норм;
- організовувати процес обслуговування в готелі; • організовувати роботу господарських служб;
- організовувати роботу персоналу в готелі.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Готельна справа», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні основи готельної справи *Тема 1.1.*

Організаційні передумови розвитку готельної справи

Готельна справа як вид підприємницької діяльності, складова сфери обслуговування та туризму. Соціальна, економічна, інноваційна, ресурсна функції суб'єкта готельного бізнесу.

Передумови розвитку готельної справи: підвищення туристичної активності та активізація внутрішніх та в'їзних туристичних потоків, розвинена інфраструктура, зростання ділової активності бізнес-структур, підвищення туристичної привабливості регіону, підвищення інвестиційної привабливості регіону, наявність на ринку праці висококваліфікованого персоналу, перспективність довгострокового ефективного функціонування підприємства. Зміст базових понять готельної справи: «готельна послуга», «гостинність», «готельна індустрія», «завантаженість готелю». «середовище гостинності», «споживач готельних послуг», «сервіс», «сервісна система», «готель», «клієнтська база готелю», «високий сезон», «низький сезон», «travel індустрія», «обслуговування».

Готельна послуга в структурі туристичного обслуговування. Комплексність готельної послуги.

Напрями розвитку готельної справи: екологізація бізнесу, діджиталізація сервісних процесів, креативність бізнес-ідей, підвищення якості обслуговування, бізнес-інтеграція з іншими сферами господарської діяльності (торгівля, анімаційна діяльність, гральний бізнес).

HoReCa як бізнес-сектор сфери гостинності: концептуальна характеристика, тренди та напрями розвитку. Значення у розвитку та організації готельного бізнесу в Україні міжнародного проекту FoReCH, та світі. Напрями діяльності FoReCH: обмін досвідом, розповсюдження інноваційних технологій, об'єднання партнерських зусиль в удосконаленні організації надання готельних послуг, визначення вектору розвитку сфери гостинності.

Правові засади функціонування суб'єктів готельного бізнесу України, що поширюються на елементи технології створення, організації та реалізації готельних послуг: Закон України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію» та ін.; Державні стандарти: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»; ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 11-17

Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38

Тема 1.2. Концепції гостинності

Значимість концепції гостинності в готельній справі. Система поглядів на дефініцію «концепція гостинності»: Р. Браймера, Л. Вагена, Дж. Уокера, М. Готьє, К. Вілсона, Ц. Ритца, К. Хілтона, Ф. Харвея та ін.

Циклічна модель гостинності: «споживач – послуга – середовище гостинності – споживач». Компліментарність послуг гостинності.

Види концепцій гостинності: комерційна, технологічна, функціональна, гуманітарна. Особливості формування та напрями імплементації концепцій гостинності в організацію готельної справи.

Комерційна концепція розвитку готельного бізнесу збільшення обсягу продажів послуг гостинності за рахунок розширення їх асортименту та приваблення споживачів. Гуманітарна концепція гостинності, як сукупність взаємозв'язаних і взаємообумовлених ознак майбутнього позитивного іміджу готелю, через ефективне використання ресурсів, забезпеченні високої якості послуг, задоволення гостей від спілкування з обслуговуючим персоналом. Технологічна концепція гостинності, як авторський задум організації та технології надання послуг враховуючи раціональне використання матеріально-технічної бази готелю, трудових та фінансових ресурсів. Функціональна концепція, як комплекс теоретичних і практичних ідей формування функціональних підрозділів та розподілу ролей у процесі створення і реалізації послуг гостинності, що забезпечить ефективність роботи готелю в умовах динамічних перетворень у середовищі функціонування.

Складові сфери гостинності, які впливають на формування концепції : підприємства готельного господарства, заклади ресторанного бізнесу, підприємства транспортного обслуговування, заклади відпочинку та дозвілля, торгівельні підприємства, рекреаційні заклади (SPA та Wellness

центри), спортивні комплекси (тренажерні зали, зали для спортивних ігор і змагань, басейни).

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 11-17

Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38

Тема 2. Еволюція готельної справи

Тема 2.1. Історія розвитку готельної справи

Історія розвитку готельної справи за історичними періодами:

– стародавній період (IV тис. до н.е. - середина V ст. н.е) – створення прототипів підприємств готельного господарства: ямб, таверн, постійних (заїжджих) дворів, караван-сараїв, пандокей;

– період середньовіччя (V-XV ст. н.е.) – організація гостинних дворів, кімнати для ночівлі при монастирях та церквах;

– XVI ст. – початок XX ст.: організація кімнат для постояльців при трактирах, поштових та каретних дворів, прибуткових будинків, створення розкішних готелів та формування концепції гостинності, підвищення готельних послуг;

– XX–XXI ст. – формування та розвиток сервісної системи готелів, розвиток креативних готелів.

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи. Місця для розміщення подорожніх у Стародавньому Єгипті. Перші лікувальні курорти в Єгипті та їх вплив на організацію розвитку розкішних засобів розміщення.

Засоби розміщення в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані.

Історія розвитку світової готельної справи періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Роль монастирів у розвитку готельної справи. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці.

Стародавні типи готелів, особливості організації обслуговування подорожуючих. Класова структура Римської держави, та її вплив на створення системи класифікації готелів.

Вплив релігії, торгівлі та внутрішніх і міжнародних економічних зв'язків на розвиток готельної справи у XIII-XIV ст. особливості організації госпицій – будинків для прийому прочан. Організація поштових дворів, їх економічне та політичне значення.

Характеристика заїжджих дворів, постійних дворів у середньовічних європейських країнах.

Організація готелів для різних соціальних прошарків подорожуючих у XVI ст. – початку XX ст. Поява розкішних готелів-палаців,

Поява перших готельних мереж в Америці та Європі у XIX ст-XX ст. Перехід готельної справи на галузевий рівень.

Список рекомендованих джерел:	
<i>Основний:</i> 1 -----	6
<i>Додатковий:</i> 11 -----	6
<i>Інтернет-ресурси:</i> 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, -----	6

Тема 2.2. Історія розвитку готельної справи в Україні

Історія розвитку готельної справи в Київській Русі. Період татаромонгольського іґа та визвольних війн Київської Русі. Початок розвитку засобів розміщення -"ямб", "ямів", значення "Ямського наказу"

для організації "ямів", постійних і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельної справи України як одного із основних центрів торговельних шляхів з територією Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Істрія розвитку готельної справи у м. Києві у стародавні часи, середньовіччя, Новий час. Розкішні готелі та нічліжки. Організація мебльованих кімнат і номерів. Участь іноземних інвесторів у готельній справі України і м. Києва.

Організація розкішних готелів у м. Києві, представників майбутніх національних та світових готельних мереж (Прем'єр Палас, «Грандотель», «Континенталь», «Савой»).

Особливості розвитку готельної справи в Україні у ХХ ст.: післяреволюційний період, після II Світової війни, період радянського розквіту, після отримання Україною статусу незалежності. Стан готельного бізнесу у кінці ХХ ст.

Тенденції розвитку готельної справи в Україні у ХХІ ст. Розбудова готельного бізнесу, поява концептуальних засобів розміщення. Визначення тенденцій у розширенні асортименту готельних послуг, підвищенні якості готельного обслуговування.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 11-17

Інтернет-ресурси: 23, 24, 25, 26, 27, 31-34, 38

Тема 2.3. Глобалізація готельної справи

Створення готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному бізнесі.

Організаційна характеристика міжнародних готельних ланцюгів. Види готельних ланцюгів: корпоративні ланцюги - готельні корпорації, що володіють численними підприємствами; ланцюги незалежних підприємств, що

об'єднуються для використання загальної системи бронювання, концепції маркетингу, реклами та інших дорогих для окремого підприємства послуг; ланцюги, що надають управлінські послуги.

Регіональні особливості готельної справи (Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід).

Залежність глобальних трендів в сфері гостинності від розвитку туризму, інформаційних технологій, готельних корпорацій, незалежних готельних об'єднань.

Характеристика факторів, що впливатимуть на розвиток світової готельної справи. Формування нової моделі готельного сервісу

Передумови Організації Міжнародної готельної асоціації (МГА), її роль та значення у розвитку світової готельної справи, UNWTO.

Глобальні тренди готельної справи: діджиталація функціональних процесів; автентичність; еkleктика; и; поєднання внутрішнього простору із зовнішнім середовищем; екологічність; лобі-коворкінги; Instagrammable простору.

Готельні мережі-лідери у 90-х рр. XX ст. б: США - Best Western International, Choice International, Holiday Hospitality, Marriott Hotels, ITT Sheraton; Франція - Accor, Club Mediterrance; Великобританія - Forte Hotels, Hilton International; Іспанія - Sol-Melia; Гонконг - New World Renaissance, Shangri-La, Mandarin Oriental; Японія - Prince Hotels, Tokyo Hotel Group; ПАР - Protra Hotels and Inns, Karos Hotels; Мексика - Grupo Posadas de Mexico, Grupo Situr; Куба - Cubatur; Бразилія - Othon Hotels та ін.

Провідні готел'єри світу на початку XXI ст. Особливості організації міжнародних готельних мереж: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson SAS), InterContinental Hotels Group (Holiday Inn), Inter-Continental, Hyatt, Wyndham Hotel (Ramada), Luxury hotels (Fairmont), Accor (Ibis), Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group, «Marriott», «Scot's Hotels Limited», «Hilton International» та ін.

Діяльність національних готельних мереж «Premier Hotels and Resorts», «Reikarts Holes Group», «7 днів», «Black Sea Hotels Group», «Royal Hotels and SPA Resorts», «Чорне море».

Список рекомендованих джерел: Основний: 1 -----	6
<i>Додатковий: 11 -----</i>	<i>6</i>
<i>Інтернет-ресурси: -----</i>	<i>11</i>

Тема 3. Типи готелів

Тема 3.1. Типізація готелів

Тип, як одиниця класифікації готелів за функціональним призначенням. Зміст поняття «типізація готелів». Сутність базового типу систематизації засобів розміщення— «готель». Історичний аспект типізації готелів.

Нормативно-правова база типізації готелів в Україні.

Вплив ключових факторів на типізацію готелів: місцезнаходження (у великих містах, промислових центрах, у сільській місцевості, рекреаційних зонах), термін перебування гостей (1-3 доби, 3-7 діб, 7-14 діб, 21 доба і більше), режим експлуатації (цілорічного функціонування, сезонні, змішаної тривалості функціонування на календарний рік), контингент (за соціальними прошарками, вік, стать, хобі тощо), мета подорожі (ділова поїздка, лікування та оздоровлення, екскурсії).

Особливості типізації готелів за фактором «мета подорожі», на функціональне призначення готелю.

Принципи групування готелів за типами

Міжнародний досвід уніфікації готелів за ключовим фактором.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-4

Додаткові: 11-15

Тема 3.2. Концепція готелю

Сутність концепції як бізнес-моделі розвитку готельного бізнесу.

Економічні передумови формування концепції готелю: фінансова та соціальна мотивація власників, інвесторів, акціонерів, тренди готельного бізнесу, розвиток ринку готельних послуг, зміни споживчого попиту, конкуренція на ринку (концепція Unique Selling Point (USP)), активізація внутрішніх та в'їзних туристичних потоків).

Передумови формування концепції готелю: локація (привабливість території, туристичні та природні ресурси, наявна інфраструктура), трудові ресурси, інформаційні ресурси та технології.

Етапи розроблення концепції готелю: обґрунтування ідеї та атмосфери, місця розташування, наймінгу, типу та категорії готелю, номерного фонду за типами та категоріями, дизайнерських рішень екстер'єру та інтер'єру приміщень готелю; визначення форматів закладів харчування, пропозиції додаткових послуг.

Світовий досвід формування та реалізації різних концепцій готелю (дизайн-готель, еко-готель, бутик-готель, під водою, на дереві, у печері, у вагонах метро, на скелях, на плавзасобах тощо).

Пітчінг концепції готелю зовнішнім стейхолдерам. Розвиток концепції готелю. Реконцепція функціонуючого готелю, напрями формування реконцептуальних заходів

Список рекомендованих джерел:	
<i>Основний:</i> 1-----	7
<i>Додатковий:</i> 11 -----	7
<i>Інтернет-ресурси:</i> 26-28,33, -----	40

Тема 3.3. Готелі ділового призначення Функціональна

організація готелів ділового призначення.

Особливості організації прийому та перебування у готелях для туристів, які подорожують з діловою метою. Світовий досвід організації готелів ділового призначення.

Фактор місця розташування готелів, що відносяться до групи «ділові»: поблизу адміністративних, громадських, офісних та інших центрів. Організаційні питання кадрового забезпечення, матеріальнотехнічної бази готелів ділового призначення.

Особливості функціонування сервісної системи готелю ділового призначення: організація прийому та розміщення, забезпечення безпеки, організація номерного фонду, організація харчування. Асортимент та організація додаткових послуг.

Організація конгресів, конференцій, симпозіумів, нарад, презентацій, виставок, бенкетів тощо. Організація служби зв'язку. Особливості роботи служби безпеки. Особливості організації спортивно-оздоровчих послуг у готелях ділового призначення. Роль Wellnes та SPA обслуговування у створенні комфортних умов у готелях ділового призначення.

Особливості організації готелів ділового призначення у провідних готельних мережах світу та України: Radisson SAS, Holiday Inn, InterContinental, Hyatt, Ramada encor, Fairmont, Accor Ibis, Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group, Marriott, Hilton, та ін.

Перспективи розвитку готелів ділового призначення.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 6-8, 11-16

Інтернет-ресурси: 20

Тема 3.4. Готелі для відпочинку Функціональна організація готелів для відпочинку.

Особливості організації прийому та перебування у готелях для відпочинку.

Світовий досвід організації готелів для відпочинку.

Сервісна система курортних готелів, лікувально-оздоровчих засобів розміщення.

Особливості організації діяльності готелів для сімей з дітьми.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Функціональні особливості туристично-спортивних готелів. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту.

Готелі для сімейного відпочинку. Готелі клубного типу.

Характеристика особливостей сервісу у курортних готелях. Сегмент курортних готелів, як перспективний напрям міжнародного готельного бізнесу.

Особливості функціонування сервісної системи готелів для відпочинку: організація прийому та розміщення, забезпечення безпеки, організація номерного фонду, організація харчування.

Асортимент та організація додаткових послуг.

Роль інфраструктури у формуванні сервісної системи курортних готелів. Рациональне використання природних ресурсів у організації курортних готелів.

Організаційні питання кадрового забезпечення, матеріальнотехнічної бази, роботи служби безпеки. Дотримання екологічних вимог до організації готелів для відпочинку.

Перспективи розвитку готелів для відпочинку.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-8, 11-15

Тема 3.5. Спеціалізовані готелі

Функціональна організація спеціалізованих готелів: концепція, місцезнаходження, контингент.

Особливості організації прийому та перебування у спеціалізованих готелях.

Світовий досвід організації спеціалізованих готелів.

Функціональні характеристики лотелів, кемпінгів, ротелів, глемпінгів. Особливості обслуговування гостей у приватних готелях типу «вілла», «дача», «бунгало», готелів-капсул.

Особливості організації сьют-готелів.

Сервісна система спеціалізованих готелів, що знаходяться на воді. Ботелі і ботокемпінги, флотелів та ін., їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень та підрозділів.

Особливості організації флайтелів - готелів для осіб, що займаються авіаційним спортом.

Сервісна система хостелів, особливості організації основних та додаткових послуг.

Таймшер, як вид діяльності спеціалізованих готелів.

Сервісні особливості окремих типів готелів: активного та пасивного відпочинку, спортивних тренувань та заходів, торгівлі, прокату туристичного спорядження і предметів побуту тощо.

Характеристика спеціалізованих готелів з можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду.

Універсалізація спеціалізованих готелів.

Особливості роботи служби безпеки у спеціалізованих готелях.

Перспективи розвитку спеціалізованих готелів.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 6-8, 11--13

Тема 3.6. Транзитні готелі

Організаційні особливості розташування транзитних готелів.
Світовий досвід організації транзитних готелів.

Функціональні вимоги до транзитних готелів. Сутність понять «транзитний готель», «транзитний турист».

Світовий досвід організації спеціалізованих готелів.

Принципи організації території транзитних готелів.

Місце розташування та особливості облаштування території транзитних готелів. Матеріально-технічна база транзитних готелів.

Особливості організації прийому та перебування у спеціалізованих готелях (контингент, термін перебування, обслуговування транспорту гостей).

Особливості сервісної системи окремих типів транзитних готелів: мотелів, кемпінгів, туристичних баз, ін.

Організація додаткових послуг для транзитних туристів: ремонт транспортних засобів, стоянка, інформаційні послуги, медична допомога тощо. Особливості роботи служби безпеки у спеціалізованих готелях.

Організація роботи транзитних готелів у екстремальних ситуаціях, організація заходів безпеки у спеціалізованих готелях.

Перспективи розвитку готелів для відпочинку.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 8, 11-13

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 33, 34, 38, 40

Тема 3.7. Креативні (атмосферні) готелі

Створення концепції креативного (атмосферного) готелю. Готелі для нішевих сегментів ринку: готелі тільки для жінок, тільки для

чоловіків, готелі-клуби, готелі для туристів-екстремалів, готелі для усамітнення тощо.

Організація готелів у незвичайних місцях – на воді і під водою, у повітрі, під землею, у печерах та шахтах, т.п.

Використання інноваційних технологій у створенні креативних готелів у світі: плаваючі готелі («Huis Ten Bosch»), прозорі готелі («Attrap'Reves Montagnac»), готелі під водою («Poseidon Undersea Resort»), готелі в трубах («Tubo Hotel»), готель з льоду («The Ice Hotel»), ін.

Креативні ідеї готелів в Україні: готель «Історія» (ІваноФранківська обл., с. Поляниця), Дизайн-готель «11 Mirrors» (м. Київ), Замок «Радомисль» (Житомирська обл., м. Радомишль), готель «Тридев'яте царство» (Тернопільська обл., смт Скала Подільська), Екоготель «Friend House» (Дніпропетровська обл., смт. Кіровське), відпочинковий комплекс «Услад» (Чернівецька обл., с. Ломачинці).

Організація обслуговування туристів у креативних готелях.

Формування системи типізації креативних готелів. Готелі майбутнього.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 33, 34, 38, 40

Тема 4. Класифікація готелів

Тема 4.1. Класифікація готелів за рівнем сервісу

Готельний сервіс, як ключовий фактор оцінки рівня комфорту готелю.

Складові комфорту готелю: стан будівлі готелю, інфраструктура, облаштування прилеглої до закладу розміщення території; стан номерного фонду; обладнання і оформлення інтер'єру; наявність і стан ресторанних закладів у структурі готелю; наявність конференц-залу,

холів, а також приміщень для ділових зустрічей, відпочинку, спорту та ін.; матеріально-технічне забезпечення; рекламно-інформаційне та інформаційно-технічне забезпечення; асортимент та якість пропозиції додаткових платних та безкоштовних послуг; рівень професіоналізму обслуговуючого персоналу.

Формування основних та специфічних вимог до комфорту готелю.

Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту в готелі.

"Статичний" і "динамічний" показники комфорту, їх сумісне використання в оцінці рівня комфорту.

Сутність та значення класифікації готелів за рівнем сервісу відповідно до ДСТУ 4269-2003. Міжнародна система «зірок», як основа класифікації готелів України за рівнем комфорту. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Технологія визначення категорії спеціалізованих, креативних готелів та курортно-рекреаційних засобів розміщення. Категорія, як одна з основних характеристик рівня комфорту готелю.

Класифікація готелів з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії готелів від ***** до * зірок.

Порядок проведення присвоєння категорії готелю. Органи, що мають право на проведення атестації готелю. Документальне оформлення атестації готелю і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готелях України.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1-5

Додатковий: 10-15

Інтернет-ресурси: 19, 20, 26-28, 33-35, 38- 40

Тема 4.2. Світовий досвід класифікації готелів

Основні принципи та загальні підходи до класифікації готелів в різних країнах Європи, Америки, Азії.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом Всесвітньої туристичної організації (ВТО) в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо.

Створення узагальненої класифікації готелів у другій половині ХХ ст. Створення регіональних комісій Міжнародного союзу офіційних туристичних організацій (МСОТО) для розробки систем єдиної готельної класифікації, попередник ВТО.

Експерти Міжнародної готельної асоціації про доцільність створення єдиного світового класифікатора та практику готельного бізнесу в різних країнах.

Діяльність Всесвітньої туристської організації, Комітету готельної і ресторанної індустрії ЄС, Міжнародної готельної асоціації у напрямку стандартизації готельних послуг.

Міжнародні класифікації готелів, Особливості стандартизації готельних послуг у світових мережах. Адаптація внутрішніх стандартів окремих готелів і глобальних мереж до нормативних документів держав.

Класифікація готелів, що регламентується на міжнаціональному і національному рівнях, а також у рамках готельних ланцюгів, асоціацій, союзів. Системи класифікацій: система зірок (від однієї до п'яти) - на основі французької національної класифікації; система літер (А-В-С-Д); система "корон" чи "ключів"; система балів; система розрядів й інші.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-9, 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38

Тема 5. Організація приміщень в готелях

Тема 5.1. Функціональна організація приміщень в готелях

Сутність та значення функціональної організації приміщень. Функціональна організація приміщень залежно від місткості, типу, категорії готелю. Забезпечення захисту споживачів готельних послуг і персоналу готелю від негативного впливу зовнішнього середовища (шум, загазованість, бруд).

Розподіл приміщень на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурномасового та спортивнорекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення. Напрями раціонального використання підземного внутрішнього простору готелю та відкритої території.

Способи демонстрації організації внутрішнього простору готелю: інтерактивні сферичні панорами (VR, віртуальна реальність з кутом зору 360×180), мультимедійні презентації.

Застосування програмних засобів VRbrochure Project або Easypano Studio для створення віртуальних турів приміщеннями готелю з попередньо створених фотопанорам. Використання мультимедіа засобів для використання віртуальних 3D-панорам, 3D-екскурсій по готелю у мережі Інтернет. Правила створення презентації приміщень готелю.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-9, 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38

Тема 5.2. Організація приміщень вестибюльної групи

Приміщення вестибюльної групи, як головний комунікаційний і технологічний вузол готелю. Характеристика основних функцій,

приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій.

Організація і облаштування приміщень вестибюльної групи.

Організація функціональних зон приміщень вестибюльної групи для виконання основних виробничих операцій: прийом, оформлення та розміщення споживачів готельних послуг; збереження і транспортування багажу; надання послуг з організації екскурсій; організація забезпечення споживачів готельних послуг автотранспортом; організація збору та очікування груп споживачів готельних послуг; організація торгівлі.

Організація гардеробу для відвідувачів готелю.

Організація туалетних кімнат, правила їх санітарно-технічного облаштування.

Організація камер схову та сейфів для збереження багажу та цінних речей гостей.

Організація приміщення ліфтової зони, правила техніки безпеки під час експлуатації пасажирських та вантажних ліфтів.

Облаштування кімнат для охорони готелю: облаштування моніторного стенду, системи сигналізації, зони для відпочинку. Правила встановлення сейфів для зброї.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-9, 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38

Тема 5.3. Організація приміщень житлової групи

Приміщення житлової групи. Номер, як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи та категорії номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номерлюкс, двомісний номер (Double room, DBL; Twin), номеркомплекс, номер-дубль (студіо), одномісний номер (Single room, SGN).

Міжнародні класифікації номерного фонду.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. Просторові характеристики організації функціональних зон у номері.

Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Склад приміщень: комплекс приміщень для надання побутових послуг на поверсі, приміщення для обслуговуючого персоналу, санвузол для персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, приміщення для чистої та брудної білизни.

Вимоги до облаштування коридорів на житлових поверхах.

Хол: призначення, місцезнаходження, обладнання меблями, особливості об'ємно-просторового рішення. Функціональна організація холів на житлових поверхах, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.

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

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-9, 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38

Тема 5.4. Організація приміщень нежитлової групи

Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готелю, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Функціональна організація кабінету головного менеджера готелю. Правила організації функціональних зон у Приймальній головного менеджера готелю.

Організація та планування кабінетів для роботи спеціалістів.

Організація приміщень пральні та хімчистки, їх оснащення залежно від видів та об'єму робіт, у тому числі приміщення для побутового самообслуговування (пральня, прасувальна кімнати).

Організація приміщень анімаційного обслуговування. Склад приміщень анімаційного обслуговування: театри, універсальні зали; танцювальні зали і дискотеки; більярдні; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби та інші приміщення. Організація супутніх приміщень: гримерні, гардеробні; технічні приміщення для обладнання та декорацій, звукорежисерські тощо. Організація приміщень для проведення нарад, зборів, прийомів, експозицій тощо.

Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування, що організовані в межах площ будівлі готелю і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейнів з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Організація супутніх приміщень.

Організація SPA та Wellness центрів. Функціональне групування та облаштування приміщень для SPA та Wellness заходів: соляних, аромо-, кріо- кімнат; масажних кабінетів; кімнат для медитацій, саун, мінібасейнів тощо.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку у приміщеннях готелю.

Організація бізнес-центрів в готелях. Склад приміщень бізнесцентру: міні-офісів, залів для проведення нарад, конференц- та конгресзалів.

Функціональна організація побутових приміщень для персоналу готелю, їх призначення, обладнання і правила експлуатації.

Організація приміщень для комунікативних вузлів систем постачання та каналізації.

Організація приміщень для збору, збереження та транспортування харчових відходів та сміття.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 6-9, 11-15

Інтернет-ресурси: 20, 26-28, 32-35, 38

Тема 6. Організація обслуговування в готелях

Тема 6.1. Сервісна система в готелях

Поняття сервісної системи, складові сервісної системи в готелях. Сутність базових понять, характеризують сервісну систему готелю: послуга, соціально-культурна послуга, матеріальна послуга, нематеріальна послуга, технологія гостинності, процес обслуговування.

Вимоги до формування сервісної системи в готелях, як комплексу заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. Взаємозв'язок культури і якості обслуговування гостей у формуванні високого іміджу готелю.

Культура обслуговування, як комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту. Фактори, що впливають на культуру та якість обслуговування: зовнішні фактори (державна політика в туристичній галузі, галузева структура готельного господарства, науково - технічний прогрес, політика підтримки готельного бізнесу) та внутрішні (кадрова політика й управління кадрами, комплексна матеріально - технічна база готелю).

Врахування крос-культурних особливостей споживачів готельних послуг в готелях.

Використання стандарту Hotelstars Union – 2011 (HOTREC). Характеристика Європейського готельного стандарту (EuHS) у підвищенні культури та якості обслуговування. Сутність діяльності міжнародних готельних експертів Європейської Економічної Палати.

Оцінка сервісної культури за методикою SERVQUAL: матеріальність, відчутність, надійність, чуйність, оперативність, точність.

Стандартизація готельного сервісу у міжнародних готельних мережах Accor Hotels, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Carlson Rezidor Hotel Group, «Intercontinental Hotels Group» та ін.

Внутрішні стандарти готельного обслуговування у вітчизняних готельних мережах «Premier Hotels and Resorts», «Reikarts Holes Group», «7 дней», «Black Sea Hotels Group», «Royal Hotels and SPA Resorts», «Чорне море».

Персоніфікація обслуговування (прийом та розміщення, підготовка номеру, послуги для особливого клієнта та ін.). Позитивні ефекти і ризики персоналізації сервісу. Проблеми зловживання гостем персоніфікованим сервісом.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 6.2. Організація служб бронювання, прийому та розміщення

Організація роботи служби бронювання: організація робочих місць, забезпечення комп'ютерною, офісною технікою та засобами комунікації.

Види бронювання. Технологія бронювання та продажу додаткових послуг і спеціальних пропозицій. Стандарти ділової переписки з клієнтами. Аудит роботи відділу бронювання.

Організація служби прийому та розміщення: організація робочих місць, забезпечення комп'ютерною, офісною технікою та засобами комунікації, зонування стійки рецепції. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення (Check-in, Check-out, Guest Relation).

Функції адміністратора, порт'є. Вимоги до організації прийому і обслуговування гостей.

Інформаційне середовище створення профайлів споживачів.

Використання мобільних готельних додатків для підвищення ефективності обслуговування: Hoteza Mobile, Hoteza, App Store, Play

Market, на операційних системах Android, iOS, Windows Mobile, BlackBerry OS тощо. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.

Відповідальність готелів за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення туристам речей, що втрачені під час проживання в готелі.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 6.3. Інформаційні технології обслуговування в готелях

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі.

Система бронювання і резервування місць у готелях: OPERA (MICROS Fidelio (США), Fidelio (MICROS-Fidelio (США), Epitome PMS (SoftBrands (США), ProHotel SimpleHotel (Торпонт (Україна), B52. Отель (Студія Плюс (Україна), SuperHotel (Альгінет (Україна).

Автоматизація робочого місця адміністратора служби прийому та розміщення, порт [□] є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Комп'ютеризація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готелю.

Автоматизація технологічних операцій, сутність опцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння

матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.

Активізація використання веб-сайту готелю у якості каналу бронювання, що передбачає: генерування попиту (більше відвідувань сайту); підвищення ступеню відвідування (більше проданих послуг); оптимізація прибутків; утримання клієнтів (програми лояльності); генерування нового попиту.

Використання системи чат-ботів в готелях.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 6.4. Модулі Micros Fidelio V8 для організації обслуговування

Характеристика системи автоматизації управління готелем Micros Fidelio V8: забезпечення рішення задач автоматизації управління бізнеспроцесами в готелі, забезпечення електронних продажів, бронювання, прийом і розміщення гостей, організація конференцій і банкетів, управління зв'язками з клієнтами, фінансовий контроль та управлінський облік діяльності готелю.

Похідні продукти автоматизованої системи Micros Fidelio: Fidelio FO (Fidelio front office), Fidelio F&B (Fidelio food & Beverage та ін.). Опції “HRS Fidelio Front Office” (портъє), “HRS Fidelio Sales & Catering” (продаж і маркетинг), система управління бухгалтерією, складом та калькуляцією (HRS Back Office), система управління засобами харчування “Micros”.

Функціональні модулі Micros Fidelio V8: модуль бронювання; модуль керування тарифами; модуль прийому і розміщення; модуль ведення рахунків і розрахунку з клієнтами; модуль керування номерним фондом; модуль головного інженера; модуль керування дозвіллям; модуль звітів;

модуль роботи з дебіторами; модуль постійного гостя; модуль роботи з турагентами. **Список рекомендованих джерел:**

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 6.5. Організація обслуговування в номерах

Характеристика циклу обслуговування гостей в номерах.

Організація та підготовка поверхів до поселення гостей. Оснащення приміщень житлового фонду для надання додаткових послуг на поверхах.

Формування асортименту послуг у номерах. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Організація електронної мережі для замовлення додаткових послуг на житлових поверхах.

Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо.

Організація обслуговування у номері готелю: приймання замовлення на обслуговування; передача замовлення у підрозділи, що надають послугу; надання послуги; отримання розрахунку за послугу.

Індивідуалізація обслуговування в номерах. Організація персоніфікованих послуг, як концепція готельного сервісу.

Організація виїзду із номерів. Правила прийому номера персоналом під час виїзду гостя.

Правила поведінки персоналу під час обслуговування гостей.
Вирішення конфліктів з гостями.

Організація зберігання та повернення забутих речей гостями.
Порядок фіксування пошкодження майна готелю.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 6.6. Організація надання додаткових послуг

Види та характеристика додаткових послуг залежно від типу та категорії готелю. Організація роботи служб та підрозділів, що надають додаткові послуги готелю.

Додаткові послуги, що надаються на безоплатній основі: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Організація та технологія надання безкоштовних додаткових послуг.

Види, організація та технологія надання додаткових послуг за групами: трансферу (подача автомобіля, зустріч, проводи гостя); побутових (прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей); інформаційних (підготовка інформації, подача інформації); бізнес-послуг (організація конференцій, ділових зустрічей, офісу), анімаційних (рухливих ігор, конкурсів; розважальних програм, спектаклів, концертів), спортивно-оздоровчих (організація спортивних інструктажів, тренувань, змагань), екскурсійних (вибір мови, узгодження маршруту та часу).

Організація надання послуг казино у готелях категорії 5*.

Контроль якості надання додаткових послуг.

Організація медичної допомоги туристам.

Список рекомендованих джерел:

Законодавчо-правові акти: 3 – 12

Основні: 13 – 16, 19

Додаткові: 22 – 27

Інтернет-ресурси: 32 – 39

Тема 6.7. Організація служби безпеки в готелі

Організація комплексної системи безпеки: служба охорони (персонал), система відеоспостереження, система контролю доступу

(електронні замки в номерах), охоронна сигналізація, пожежна система, паркувальні системи, система безпечних приміщень і сейфів. Автоматизація системи безпеки на території готелю, в вестибюлях, номерах, коридорах, холах інших приміщеннях загального та індивідуального користування.

Функції система безпеки та служби security сервіс: охорона клієнтів, відвідувачів і їх особистого майна; захист майна готелю від руйнівних дій (крадіжок, псування, вандалізму); забезпечення доброчесності персоналу; захист території та забезпечення комфортних умов; забезпечення конфіденційності перебування споживачів в готелі; забезпечення наявності служб ефективного реагування на форс-мажорні події.

Управління контролем доступу, розширена система замків для входів/виходів. Види дверних замків. Вічка у дверях номерів.

Організація систем оповіщення в номерах та нежитлових приміщеннях (системи голосового оповіщення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація зі служби прийому і розміщення).

Технологія локалізації аварійних ситуацій, правила евакуації гостей. Індивідуалізація системи безпеки для гостей з особливими потребами.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 8-10

Інтернет-ресурси: 20, 22, 26-30, 32-35, 36, 38

Тема 7. Організація клінінгу в готелях *Тема 7.1.*

Планування та організація клінінгових робіт

Характеристика поняття "клінінг" (cleaning) та основні складові технології клінінгу.

Організація служб та підрозділів, що виконують клінінгові роботи у готелях.

Кількісно-якісний склад персоналу сервісно-технічних служб. Посадові обов'язки працівників сервісно-технічних служб – керівників служб, покоївок, прибиральників, двірників, садівників.

Організація робочих місць персоналу сервісно-технічних служб, що здійснюють клінінгові роботи в готелях.

Технологічні цикли клінінгових робіт: сезонне, генеральне, поточне, проміжне.

Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт.

Контроль якості клінінгових робіт в готелі.

Ринок міжнародних та вітчизняних клінінгових компаній, традиції та технології клінінгових робіт. Аутсорсінг, як спосіб організації клінінгових робіт в готелях. Умови співпраці готелів та професійних клінінгових компаній. Переваги та недоліки аутсорсингу в організації клінінгових робіт в готелі.

Тенденції розвитку ринку клінінгових послуг для готелів.

Екомаркування (екосертифікація) готелю, що вказує на пріоритетність цінностей підприємства, а саме охорону навколишнього середовища та використовує екологічно-безпечні клінінгові технології.

Міжнародні організації, які займаються розробленням й упровадженням систем екологічної сертифікації (British Airways Holidays (BAH), Certification for Sustainable Tourism (CST), Green Globe, Green Key (Foundation for Environmental Education), HAC Green Leaf, HVS Eco Services, Touristik Union International (TUI), Green Hotel. Готелі України, що отримали сертифікати Green Key («Radisson Blu Hotel», «Rus Accord Hotel», «Баккара Арт-готель», «Maison Blanche», «Дністер Прем'єр Готель», «Reikartz Рівер», «Ковчег», ін.)

Список
рекомендованих джерел: Основні:

1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.2. Клінінгові роботи на території готелів Види клінінгових робіт на навколишній території готелю.

Основні вимоги до клінінгових робіт у різні пори року: взимку (прибирання снігу, сміття, боротьба з крижаним нальотом та бурульками тощо), весною (оновлення ландшафтного дизайну, чищення поверхонь від зимового нальоту бруду, перевірка каналізаційних зливних люків, підготовка водоймищ до сезону тощо), літом (прибирання території від повсякденного бруду, догляд за зеленими зонами, боротьба з комахами та гризунами прибирання пляжів тощо), восени (підготовка багаторічних зелених насаджень до зими, прибирання опалого листя, організації його утилізації, переведення вікон та входних дверей на зимовий режим тощо). Види поточного та генерального прибирання території готелю.

Організація підготовки персоналу до проведення клінінгових робіт на території готелю (інструктаж, забезпечення механізмами, обладнанням та інвентарем).

Характеристика та правила догляду за зеленими насадженнями на території готелю.

Клінінгові роботи у комунікаційних люках та шахтах, колекторах, вигрібних ямах, смітниках.

Підбір та правила використання обладнання та інвентарю для прибирання території готелю.

Клінінгові роботи на фасадах та дахах будівель і споруд (поточне прибирання, генеральне прибирання). Правила прибирання вікон та скляних стін.

Організація клінінгових робіт, пов'язаних з дезінфекцією, дезінсекцією, дератизацією, дегазацією території готелю.

Правила прибирання сміття та опалого листя, снігу та криги.

Умови співпраці готелю та комунальних господарств при виконанні прибиральних робіт на території готелю.

Система контролю якості клінінгових робіт на території готелю.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.3. Впорядкування ландшафтних площ готелю

Екологія ландшафтних сегментів та природних ресурсів. Напрями збереження екологічного балансу. Співпраця готелю з екологічними службами і організаціями.

Аутсорсинг у організації клінінгових робіт на території готелю. Ринок компаній, що надають послуги готелям з ландшафтного дизайну, обслуговування зелених зон, догляду за відкритими майданчиками (футбольними, гольфполями, майданчикми для активних спортивних занять, басейнів тощо).

Організація заходів облаштування ландшафтних сегментів на території готелю у різні пори року:

- водоймища – механічне та хімічне очищення, підтримка фауни і флори, взяття і збереження проб води;
- паркові зони – догляд за рослинами та тваринами, висаджування нових рослин, очищення та догляд за парковими зонами відпочинку, пішохідними доріжками;
- клумби - прибиранні відцвівши рослин, шарування ґрунту та його вдобрення, правила догляду за багатолітніми та сезонними рослинами.
- штучні ландшафтні композиції – догляд за системами водопостачання та фільтрами, прибирання басейнів та ємкостей, очищення від солей.
- штучних розважальних споруд та комплексів під відкритим небом.

Організація контролю стану ландшафтних сегментів території готелів у різні пори року ***Список рекомендованих***

джерел: Основні:

1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.4. Професійне обладнання для клінінгу в готелях

Види професійного обладнання, що використовується для клінінгу в готелях.

Технічні характеристики пирососів, що використовуються в готелях: системи фільтрації, функція вологого прибирання, потужність, рівень робочого шуму, час безперервної роботи, максимальна площа прибирання без очищення робочих ємкостей.

Технічна характеристика мийних машин для підлоги: функція волого прибирання, потужність, рівень робочого шуму, час безперервної роботи, максимальна площа прибирання без очищення робочих ємкостей.

Правила експлуатації обладнання для клінінгу.

Види візків для покоївок: матеріали виготовлення, габаритні розміри, комплектаційні полички та ємкості.

Види інвентарю за експлуатаційними характеристиками (швабри, щітки, відра, МОПи, інструменти для миття вікон: зігнання для вікон, телескопічні штанги, шубки для миття вікон, ін.): модифікації, експлуатаційне призначення, матеріали виготовлення, об'єм та площа поверхні.

Правила експлуатації інвентарю для клінінгу санвузлів, душових кабін, ванни і унітазу та біде.

Характеристика професійних миючих та дезінфікуючих засобів для клінінгових робіт. Ступені сконцентрованості миючих та дезінфікуючих засобів, вимоги до підбору необхідної концентрації: ефективність, економічність, екологічність, концентрація, рівень безпеки.

Використання засобів для клінінгу різних видів поверхонь та ступеня їх забруднення. Правила та техніка безпеки використання миючих та

дезінфікуючих засобів. Види та правила використання губок, серветок, щіток для прибирання.

Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готелі.

Список рекомендованих джерел: Основні:

1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.5. Хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного–гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Організація служби хаускіпінгу у житловій групі приміщень в готелях різних типів та категорій.

Технологічних циклів клінінгових робіт у житловій групі приміщень: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.

Регламентування клінінгових робіт у житловій групі приміщень готелів: «Правила поведінки персоналу під час проведення клінінгових робіт». Послідовність клінінгових робіт у номерах: багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Технологія проведення прибиральних робіт у номерах. Сучасні інноваційні технології клінінгу різних видів поверхонь:

тканини, хутро, пластик, ламінат, скло, камінь, дерево, метал. Технології прибирання сильних забруднень різного походження.

Системи очищення та іонізації, зволоження та підсушування повітря.

Норми та правила забезпечення білизною, вимоги до білизни, стандарти білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

Експлуатаційні якості тканин: стійкість, еластичність, міцність, тощо.
Естетичні характеристики матеріалів і тканин для постільної білизни.
Правила експлуатації білизни: призначення і використання, терміни експлуатації, умови зберігання.

Норми зміни білизни в номерах залежно від типу та категорії готелю.
Правила застеляння ліжка.

Організація заходів по списанню зношеної та пошкодженої білизни.

Список рекомендованих джерел: Основні:

1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.6. Хаускіпінг у нежитлових групах приміщень готелю

Вимоги до санітарного–гігієнічного стану нежитлових груп приміщень.

Організація служби хаускіпінгу у нежитлових груп приміщень в готелях різних типів та категорій.

Організація видів клінінгових робіт у нежитлових групах приміщень: поточного, проміжного (за вимогою), генерального прибирання.

Організація клінінгових робіт в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо.

Правила проведення клінінгових робіт у складських та технічних приміщеннях.

Особливості прибирання приміщень з виробничим обладнанням.

Правила прибирання офісних приміщень адміністрації готелю.

Особливості прибирання і дезінфекція санітарних вузлів.

Забезпечення персоналу необхідним обладнанням та інвентарем.

Правила поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні

клінінгових робіт у нежитловій групі приміщень.

Список

рекомендованих джерел: Основні:

1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 7.7. Контроль якості клінінгових робіт в готелі

Сутність та зміст системи контролю якості клінінгових робіт в готелі.

Використання стандартів якості щодо утримання території та приміщень готелю. Формування маршрутних карт виконання клінінгових робіт в готелі.

Контроль якості прибирання території готелю у різні сезони.

Організаційні форми контролю якості клінінгових робіт в номерах та нежитлових приміщеннях.

Організація заходів контролю якості клінінгових робіт в готелі, створення графіків контролю. Організація поточних та непланових перевірок якості клінінгових робіт.

Документальна фіксація результатів контролю якості клінінгових та санітарно-технічного стану території і приміщень готелю.

Відповідальність персоналу за збереження майна готелю під час проведення клінінгових робіт.

Правила експлуатації за збереження механізмів, інвентарю та миючих засобів. *Список рекомендованих джерел: Основні: 1-2, 4-5*

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 8. Організація господарських підрозділів в готелях

Тема 8.1. Організація технічних підрозділів готелю Завдання, зміст і основні напрямки організації роботи технічних підрозділів.

Організація енергетичного підрозділу, структура та його призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація ділових контактів з постачальниками енергоносіїв, комунальними службами.

Організація водопостачання. Нормативні вимоги до якості холодної і гарячої води. Правила безпеки водопостачання. Заходи економії водних ресурсів. Організація обслуговування систем водопостачання.

Організація газопостачання в готелях. Нормативні вимоги до якості газу та системи газопостачання. Правила безпеки використання газу. Заходи економії газу. Організація обслуговування газових комунікацій та обладнання.

Система електропостачання. Правила безпеки використання електроенергії. Заходи економії електроенергії. Організація обслуговування електро-комунікацій та обладнання.

Каналізаційна система у готелі. Організація обслуговування каналізаційної системи. Контроль екологічності каналізаційних відходів.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готелю. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готелю. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельнотехнологічного устаткування.

Організація систем вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери, технічні та естетичні характеристики. Обслуговування систем вентиляції

Обладнання сміттєпроводу, санітарно-технічні вимоги до його експлуатації.

Обладнання систем центрального пило прибирання.

Види підйомно-вантажного обкладання в готелі, правила експлуатації пасажирських та вантажних ліфтів, ескалаторів в готелі.

Організація та експлуатація внутрішньої телефонної системи.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-2, 4-5

Додаткові: 16

Інтернет-ресурси: 27, 38

Тема 8.2. Організація служби постачання та складського підрозділу

Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі. Джерела постачання.

Особливості формування господарчих зв'язків між готелем та постачальниками. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації матеріально-технічного постачання.

Форми і засоби постачання товарів.

Процес матеріально-технічного постачання в готелі. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Критерії вибору матеріально-технічних одиниць: матеріали виготовлення, ступінь універсальності, термін експлуатації, гарантії від виробника та постачальника тощо.

Організаційні заходи раціонального використання матеріальнотехнічних одиниць.

Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі матеріально-технічних одиниць з складів та комор. Норми природних втрат. Шляхи зниження втрат матеріально-технічних одиниць.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 7, 11-15

Інтернет-ресурси: 28, 33

Тема 9. Організація праці персоналу в готелі

Тема. 9.1. Професійні компетентності персоналу Персонал

як чинник забезпечення якості готельних послуг.

Сутність професійних компетентностей персоналу різних підрозділів готелю: адміністративно-управлінської, служби прийому і розміщення,

служби обслуговування, служби матеріально-технічного забезпечення, технічних підрозділів, служби безпеки. Форми організації праці у готелях, їх характеристика.

Базові професійні компетентності персоналу: конформація професійного рівня, вільне володіння іноземними мовами, комунікативні навички, комплементация професійних компетенцій, автономність, ввічливість і толерантність, клієнтоорієнтованість при вирішенні проблем.

Поняття дрескоду персоналу готелю. Зовнішній вигляд як елемент професійної компетенції працівника готелю.

Внутрішні переконання, звички, стереотипи, як фактор формування професійних компетентностей працівника готелю.

Компетентностний підхід в організації сервісних процесів.

Методи визначення рівня професійної компетентності працівника. Організаційні заходи підвищення рівня професійної компетентності персоналу готелю.

Організація та проведення інструктажів перед виконанням персоналом виробничих завдань.

Правила складання та види графіків виходу на роботу персоналу. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, які ними виконуються.

Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Оцінка результатів спостережень та їх використання для удосконалення організації роботи готелю.

Організаційна модель оцінки результатів роботи працівника готелю. Стандарти виконаних робіт. Організаційні заходи стимулювання працівників у підрозділах і службах готелю.

Список рекомендованих джерел:

Основні: 1-5

Додаткові: 7, 11-15

Інтернет-ресурси: 28, 33

Тема 9.2. Організація робочих місць персоналу в готелях

Сутність поняття «робоче місце», як закріпленої за окремим працівником просторової зони, оснащеної засобами праці, необхідними для виконання певної роботи.

Організація роботи департаментів готелю. Організаційні принципи розподілу технологічних процесів між департаментами готелю.

Класифікація робочих місць в готелі (основні, допоміжні, стаціонарні, мобільні, зональні/сегментивні, універсальні, спеціалізовані тощо).

Технологічне та організаційне оснащення робочого місця. Безпека на робочому місці.

Принципи організації робочих місць працівників залежно від їх функцій та виробничих завдань. Робоче місце, як функціональна зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Планування робочого місця, що передбачає раціональне розміщення у просторі матеріальних елементів виробництва, зокрема устаткування, технологічного та організаційного оснащення, а також робітника.

Раціональна організація праці персоналу. Контроль дотримання технології виконання виробничих завдань. Тенденції інформатизації та модернізації робочих місць в готелі.

Характеристика умов для виконання професійних функцій працівників: впровадження засобів автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату (температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища).

Естетика праці.

Обслуговування робочого місця, яке передбачає своєчасне забезпечення його всім необхідним, включаючи технічне обслуговування (налагодження, регулювання, ремонт); регулярну подачу необхідних видів енергії, інформації та витратних матеріалів; контроль якості роботи обладнання, транспортне та господарське обслуговування (прибирання,

чищення обладнання тощо). Заходи щодо впровадження раціональних форм організації 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 готелю.

Режим праці і відпочинку організаційних підрозділів працівників готелю: адміністрації та менеджерів вищої ланки, обслуговуючого персоналу, спеціалістів, технічного персоналу.

Організаційні заходи щодо дотримання техніки безпеки під час виконання робіт в готелі. ***Список рекомендованих джерел:***

Основні: 1-5

Додаткові: 7, 11-15

Інтернет-ресурси: 28, 33

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний:

- 1.Бойко М.Г., Гопкало Л.М. *Організація готельного господарства: Електронний підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.*
- 2.Давидова О.Ю. *Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві [Текст] : підруч. / О. Ю. Давидова ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.*
- 3.Мальська М. П. *Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Вид. 3-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.*
- 4.Розметова О.Г. *Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янецьПодільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. - 432 с.*
5. *HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с.*

Додатковий:

- 6.Банько В.К. *Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: Навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. та доп.- Д.: Акор., 2008, -328 с.*
- 7.Гуляєва Н.М. *Маркетинговий підхід до формування персоналу готелів. / Н.М. Гуляєва, О.В. Полтавська // Вісник КНТЕУ. - № 1, 2011. – С. 20 – 30*
8. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004) – 12 с.
9. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004). – 16 с.
10. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006). – 17 с.
11. Круль Г.Я.

Основи готельної справи : навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.

12. Мазаракі А. Інтернет-маркетинг у готельному бізнесі / А. Мазаракі, С. Мельниченко, М. Даниленко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2018. - № 5. - С. 46-58.

13. Мазаракі А. Детермінанти ревеню менеджменту в готельному бізнесі/ А. Мазаракі., М. Бойко, М. Кулик // Вісник КНТЕУ. – 2017. – №4(114). – С.66 -79. 14. Мельниченко С. Готельна мережа: вибір форми управління / С. Мельниченко, Т. Кудлай // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2017. - № 3. - С. 38-47.

15. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госпва. - Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.

16. Полтавська О.В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства/ О.В.Полтавська // Економіка і держава. – 2016. – № 11 – С. 25– 29.

17. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. 2-е видання, перероблене та доповнене. – К.: Альтерпрес, 2012. – 448 с.

Інтернет-ресурсів:

18. Асоціація малих готелів та апартаментів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.smallhotels.com.ua>.

19. Віртуальний консьєрж-сервіс (приклад: готель Прем'єр Палац [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://digitalsignage.ua/2014/02/virtual-concierge-service-in-premier-palace/>

20. Всі готелі України. Готелі Києва. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.all-hotels.com.ua

21. Допоміжні засоби / обладнання консьєрж-сервісу готелю (Digital Signage) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://digitalsignage.ua/2014/02/innovation-in-hotel-business/>
22. Європейський Стандарт Послуг (EuSS) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.eeigcertification.violettesun.su/euss/>.
23. Закон України “Про туризм” - № 324/95-ВР від 15.09.1995 (в редакції Закону на підставі № 2608-VI від 19.10.2010) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
24. Закон України «Про курорти» - № 2026 – III від 05.10.2000 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>
25. Іванов І.В., Панюков Д.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>
26. Індустрія гостинності: прогноз на 2019 рік. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.eu.com/UA/uk/Industries/
27. Матеріали журналу „Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине”. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.hotelbiz.com.ua
28. Міжнародна готельна конвенція [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel_%20docs/International_%20hotel_%20convention.pdf
29. Міжнародний стандарт ISO 9001:2015.. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_DIS.htm 30. Міжнародні готельні правила [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.rostourunion.ru/ZAKON/Megdunarodny/Megd%20hotel%20pravila.doc>

31. Офіційний сайт корпорації Marriott International [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ru.wikipedia.org/wiki/MarriottInternational>

32. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>

33. Прем'єр Інтернешнл – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.premier-international.net/>

34. Прес-служба Державного агентства України з туризму та курортів –
[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/ua/services>

35. Про внесення змін до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Постанова кабінету міністрів України від 26 липня 2018 р. N 607 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP180607.html

36. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) від 29 липня 2009 р. № 803 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>

37. Професійний клінінг в готелях [Електронний ресурс]: Режим доступу: <https://www.iws.ua/ua/blog/klininh-na-autosorsinhu-v-hoteliakh>

38. Розвиток українського та світового готельного господарства

[Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15286>

39. Innovation in hospitality and tourism. – [Електронний ресурс]. –

Режим доступу: <http://www.books.google.com.ua>

40. Stuff Magazine's "Hotel and restaurant business in Ukraine", available at:
[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www. hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua)

Примітка: курсивом виділені джерела, наявні у бібліотеці КНТЕУ.