

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Г. КОРОЛЕНКА

***ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА***

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

для організації практичних занять та самостійної роботи студентів
спеціальності 242 Туризм

Полтава
2021

УДК 338.488.2(075.8)

О-64

Рекомендовано до видання ученою радою університету полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка 28 січня 2021 р., протокол № 8.

Рецензенти

Федій Олександр Анатолійович, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри географії та методики її навчання Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка.

Шаравара Роман Іванович, кандидат економічних наук, доцент, професор кафедри правознавства та фінансів, перший заступник директора з науково-педагогічної роботи Полтавського інституту економіки і права ЗВО «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна».

О-64 **Організація готельно-ресторанного господарства : навч.-метод. посіб. для організації практичних занять та самостійної роботи студ. спец. 242 Туризм /** Уклад. Т. А. Непокупна. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. 62 с.

Навчально-методичний посібник підготовлено на основі програми курсу «Організація готельно-ресторанного господарства», містить навчальну програму курсу, плани практичних занять, питання для самостійного опрацювання, практичні завдання, теми рефератів, список рекомендованої базової та додаткової літератури, орієнтовні тестові завдання та перелік питань для підсумкового контролю.

Для студентів спеціальності 242 Туризм, першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, денної та заочної форми навчання.

© Т. А. Непокупна, 2021

© ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Організація готельно-ресторанного господарства» є обов'язковою компонентою циклу професійної підготовки освітньо-професійної програми «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування у бакалаврів комплексних знань з організації та діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Очікувані результати навчання з дисципліни. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

1. Знати термінологію організації готельно-ресторанного господарства.
2. Пояснювати особливості виникнення і розвитку готельно-ресторанного господарства.
3. Оцінювати типи і види підприємств готельно-ресторанного господарства.
4. Аналізувати організацію надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства.
5. Класифікувати чинники впливу на функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Аргументувати організацію праці персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.
7. Генерувати інноваційні тренди у функціонуванні підприємств готельно-ресторанного господарства.

Критерії оцінювання результатів навчання з дисципліни:

Сума балів, накопичених студентом у процесі вивчення навчальної дисципліни	Рівень досягнення студентом запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни
90-100	Студент чітко визначає термінологію організації готельно-ресторанного господарства; пояснює особливості виникнення і розвитку готельно-ресторанного господарства; оцінює типи і види підприємств готельно-ресторанного господарства; аналізує організацію надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства; класифікує чинники впливу на функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства; аргументує організацію праці персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства;

	генерує інноваційні тренди у функціонуванні підприємств готельно-ресторанного господарства
75-89	Студент вільно викладає фактичний матеріал у межах поставлених питань, але не до кінця розуміється на перебігу організаційних процесів готельно-ресторанного господарства, робить незначні помилки у визначенні спеціальних термінів та причинно-наслідкових зв'язків
60-74	Студент знає основний програмний матеріал у межах поставлених питань, але в його знаннях є очевидні прогалини, він припускається суттєвих помилок. Студент виявляє недоліки в системі та формі викладення теоретичних положень, помиляється у формулюванні спеціальних термінів, визначенні причинно-наслідкових зв'язків тощо
35-59	Студент слабо орієнтується у визначенні категоріального апарату дисципліни
0-34	Повне незрозуміння структури дисципліни

Методи навчання, методи та засоби контролю результатів навчання:

– форми: лекції (мультимедійна, інтерактивна, із застосуванням опорних конспектів, лекція-дискусія, лекція-консультація); практичні заняття; самостійна робота студентів (аудиторна, позааудиторна, науково-дослідна робота студентів); консультації;

– методи: а) за характером навчально-пізнавальної діяльності студентів: проблемного навчання (проблемного викладення матеріалу, групового вирішення проблемних задач); частково-пошуковий (евристичні дослідження, проєкти); дослідницький (наукові доповіді, наукові повідомлення); б) за методичними прийомами: вербальні (розповідь, пояснення, бесіда, дискусія); ілюстративно-демонстраційні (ілюстрування, демонстрування); прикладні (практичні завдання); інтерактивні (малі групи, мозковий штурм тощо);

– засоби діагностики результатів навчання: контроль засвоєння теоретичних знань (усне опитування на практичних заняттях, виконання письмових завдань, виконання тестових і контрольних завдань, виконання ІНДЗ); контроль за самостійною роботою студентів (усне опитування на практичних заняттях, виконання письмових завдань, виконання тестових і контрольних завдань, виконання ІНДЗ); підсумковий контроль знань (екзамен).

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Організація готельного господарства

Тема 1. Сутність, історія виникнення та розвитку готельного господарства

Організація готельного господарства як окрема галузь знань. Суть, основні завдання, мета дисципліни «Організація готельного господарства».

Готельне господарство у Стародавньому світі. Готельне господарство у Середньовіччі. Готельне господарство у Новий час. Готельне господарство у Новітній час. Історія розвитку готельного господарства в Україні. Міжнародні готельні ланцюги, мережі.

Госпіції. Заїжджі та гостинні двори. ОТЕЛЬ. Готель. Мотель. Караван-сарай. Ям (поштова станція). Хостел. Порто-франко. Підприємства індустрії готельного сервісу. Готельний бізнес. Франчайзинг у готельному господарстві.

Стан готельної справи світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму.

Тема 2. Класифікація та характеристики підприємств готельного господарства

Фактори впливу на типізацію готельного господарства: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі, поверховість споруд підприємств готельного господарства.

Основні типи засобів розміщення підприємств готельного господарства. Класифікація підприємств готельного господарства в Україні і світі. Характеристика основних вимог до класифікації готелів: навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо.

Тема 3. Організація приміщень підприємств готельного господарства та архітектура готелів

Організація приміщень житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла, розміщення меблів у номерах. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер, номер-дуплекс, номер-студію, номери I, II, III, IV та V категорій, суміжні номери, інші типи номерів: тематичні, іменні тощо.

Організація приміщень нежитлової групи. Основні види нежитлових груп приміщень, їх розташування. Блок адміністративних приміщень. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення побутового обслуговування: перукарні, пункт прокату, пункти дрібного ремонту речей, приміщення побутового обслуговування на поверсі тощо.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування: конференц-зали; дискотеки; бібліотеки; більярдні; казино;

кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного підприємства.

Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Складові сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Екстер'єр готелю. Природнокліматичні вимоги до екстер'єру готелю. Кольори в інтер'єрі. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. Освітлення і колір в інтер'єрі підприємств готельного господарства. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єрів. Озеленення приміщень готельного господарства.

Тема 4. Організація надання послуг підприємствами готельного господарства та культура обслуговування

Послуги, що надаються підприємствами готельного господарства. Функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення у готелі. Документальне оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі.

Підготовка номерного фонду до поселення мешканців. Послуги, які надає персонал мешканцям на поверсі. Побутове обслуговування мешканців готелю. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги, що надаються на поверхах. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо.

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

Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі. Користування індивідуальним готельним пляжем, басейном, сауною, іншими додатковими послугами на території та у приміщеннях готельного підприємства. Організація проведення конференцій, симпозіумів інших наукових та бізнес-заходів у готелях. Організація послуг перекладача, гіда-екскурсовода тощо. Організація транспортного обслуговування та надання транспортних послуг. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів.

Організація анімаційних послуг. Особливості організації анімаційних послуг залежно від вікової категорії мешканців готелю. Організація надання послуг нянь та догляду за дітьми, людьми похилого віку, хворими та ін. Організація екскурсій та розробки екскурсійних маршрутів. Організація діяльності пунктів прокату туристичного спорядження залежно від типу готельного підприємства.

Організація дозвілля підприємствами готельного господарства. Характеристика основних типів підприємств дозвілля. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля. Роль анімації в роботі готельного-ресторанного комплексу.

Культура обслуговування в готельному господарстві. Поняття культури та якості обслуговування. Норми поведінки персоналу у процесі спілкування з мешканцями готелю. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

Конфліктні ситуації у сфері гостинності. Розв'язання конфліктних ситуацій. Організація контролю якості обслуговування.

Тема 5. Організація праці, безпеки та автоматизація технічних процесів на підприємствах готельного господарства

Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. Робочий час працівників підприємств готельного господарства. Визначення робочого часу. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Заробітна плата в готельному господарстві.

Вимоги до персоналу. Професійні вимоги. Особиста гігієна персоналу. Зовнішній вигляд персоналу. Вимоги до уніформи обслуговуючого персоналу готелю. Профілактичні медичні обстеження та їх періодичність. Санітарна документація. Санітарна підготовка персоналу.

Обробка даних у службі прийому і розміщення. Електронні замкові системи. Інформаційне забезпечення роботи готельного підприємства.

Системи безпеки підприємства готельного господарства. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки. Розслідування та облік нещасних випадків. Виробнича санітарія і гігієна праці. Технологія та технічні засоби забезпечення безпеки готелю. Економічна безпека підприємств готельного господарства. Класифікація та оцінка економічної безпеки підприємств готельного господарства. Підвищення рівня безпеки підприємств готельного господарства.

Змістовий модуль 2. Організація ресторанного господарства

Тема 6. Підприємства ресторанного господарства

Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства. Послуги, що надають підприємства ресторанного господарства.

Заготівельні підприємства, їх характеристика, види, особливості діяльності. Їдальні, ресторани, бари кафе, закусочні, підприємства швидкого обслуговування як типи підприємств ресторанного господарства, їх характеристики та особливості діяльності.

Поняття про роздрібну торгівлю в громадському харчуванні, особливості діяльності. Кейтерінг.

Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.

Тема 7. Організація постачання на підприємства ресторанного господарства та складського і тарного господарства

Вимоги до організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами підприємств ресторанного господарства. Джерела постачання та постачальники продуктів. Організація постачання. Вибір постачальника. Рух товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика. Транспорт для постачання товару і вимоги до нього.

Організація приймання продовольчих товарів. Запаси продуктів, їх значення для роботи підприємства ресторанного господарства. Організація матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства.

Призначення, компонування складських приміщень. Складські приміщення, їх оснащення. Організація зберігання продуктів, режим і способи їх зберігання.

Організація тарного господарства. Призначення і класифікація тари (упаковки), вимоги до неї.

Тема 8. Структура та організація виробництва підприємств ресторанного господарства

Виробнича інфраструктура підприємств ресторанного господарства. Взаємозв'язок виробничих цехів з іншими групами приміщень. Вимоги до створення оптимальних умов праці. Вимоги до організації робочих місць.

Організація роботи заготівельних та виробничих цехів. Організація роботи мийної кухонного посуду.

Тема 9. Оперативне планування виробництва, технологічна документація і організація праці

Оперативне планування на підприємстві: зміст, завдання, етапи. Оперативне планування роботи виробництва заготівельних підприємств. Оперативне планування на підприємствах з повним циклом виробництва.

Меню: сутність, принципи, етапи складання, види. Розрахунок сировини. Оперативний контроль за роботою виробництва.

Зміст і завдання раціональної організації праці. Атестація робочих місць, поліпшення умов праці. Графіки виходу на роботу.

Виробничий персонал, вимоги до нього. Нормування праці. Витрати робочого часу. Чисельність працівників на підприємствах ресторанного господарства.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви тем	Кількість годин							
	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Лекції	практичні заняття	Лаборат. заняття	Самост. робота	Теми узагальнених лекцій	Лекції	Практичні заняття	Лаборат. заняття
<i>Змістовий модуль 1. Організація готельного господарства</i>								
Тема 1. Сутність, історія виникнення та розвитку готельного господарства	2	2	–	6				
Тема 2. Класифікація та характеристики підприємств готельного господарства	2		–	6				
Тема 3. Організація приміщень підприємств готельного господарства та архітектура готелів	4	2	–	6				
Тема 4. Організація надання послуг підприємствами готельного господарства та культура обслуговування	4	2	–	6				
Тема 5. Організація праці, безпеки та автоматизація технічних процесів на підприємствах готельного господарства	4	2	–	6				
Разом за модуль 1	16	8		30				
<i>Змістовий модуль 1. Організація ресторанного господарства</i>								
Тема 6. Підприємства ресторанного господарства	2	2	–	6				
Тема 7. Організація постачання на підприємства ресторанного господарства та складського і тарного господарства	2		–	6				
Тема 8. Структура та організація виробництва підприємств ресторанного господарства	2	2		6				
Тема 9. Оперативне планування виробництва, технологічна документація і організація праці	2			6				
Разом за модуль 2	8	4	–	24				
Підготовка до екзамену				30				
Усього годин	24	12	–	54 + 30				

Тематика індивідуальних навчально-дослідних завдань

1. Змоделювати екстер'єр, інтер'єр та кольорову гаму Вашого майбутнього закладу розміщення.
2. Провести swot-аналіз діючого закладу розміщення (на вибір).
3. Провести swot-аналіз діючого закладу харчування (на вибір).
4. Запропонувати інноваційні методи організації безпеки підприємств готельного господарства.
5. Сформулювати вимоги до ідеального, з Вашої точки зору, працівника різних служб підприємства готельного господарства.
6. Сформулювати вимоги до ідеального, з Вашої точки зору, працівника різних служб підприємства ресторанного господарства.
7. Змоделювати Ваше майбутнє підприємство ресторанного господарства з урахуванням місцевого колориту у взаємодії з інноваційними трендами у ресторанному бізнесі.
8. Визначити місце і роль роботизації у закладах ресторанного господарства. Сформулювати переваги і недоліки роботизації закладів ресторанного господарства.
9. Визначити місце і роль роботизації у закладах готельного господарства. Сформулювати переваги і недоліки роботизації закладів готельного господарства.

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль: передбачається проведення усного опитування, письмового опитування (словниковий диктант, тестування, розв'язування задач та ситуативних завдань, дискусії, мозковий штурм у малих групах тощо).

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний, модульний контроль та самостійна робота									Екза- мен	Сума	
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2			с/р			ІНДЗ
Т 1–2	Т 3	Т 4	Т 5	МКР	Т 6–7	Т 8–9	МКР				
5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	40	100

Шкала оцінювання успішності студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності за 100-бальною шкалою	Форма семестрового контролю <i>екзамен</i>
90 – 100	Значення оцінки
75-89	відмінно
60-74	добре
35-59	задовільно
0-34	незадовільно з можливістю повторного складання незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Мультимедійне обладнання, навчальний контент, методичні рекомендації до семінарських занять та самостійної роботи студентів.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Сутність, історія виникнення та розвитку готельного господарства. Класифікація та характеристики підприємств готельного господарства

Мета теми: дати уявлення про історію виникнення і розвитку готельного господарства та типи засобів розміщення підприємств готельного господарства.

Навчальні цілі

1. Прослідкувати історію виникнення і розвитку готельного господарства у різні історичні епохи.
2. Визначити фактори впливу на типізацію готельного господарства та основні типи засобів розміщення підприємств готельного господарства, їх характеристики.

Питання для обговорення та дискусії

1. Готельне господарство у Стародавньому світі та Середньовіччі.
2. Готельне господарство у Новий і Новітній час.
3. Міжнародні готельні ланцюги.
4. Фактори впливу на типізацію готельного господарства.
5. Основні типи засобів розміщення підприємств готельного господарства.

Питання для самостійного опрацювання

1. Історія розвитку готельного господарства в Україні
2. Класифікація готелів у різних країнах світу.

Практичне завдання

Завдання 1. Класифікуйте чинники впливу на виникнення і розвиток готельного господарства. Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2. Згрупуйте критерії та поясніть особливості функціонування готельного господарства у різних країнах світу. Відповідь оформіть у вигляді таблиці.

Орієнтовна тематика рефератів

1. Використання системи букв для класифікації готелів.
2. Використання системи «корон» для класифікації готелів.
3. Значення системи класифікації підприємств готельного господарства.

Основні терміни і поняття

Класифікація підприємств готельного господарства, система «зірок», система «букв», система «корон», готельні підприємства (заклади розміщення), конгрес-центри, конгрес-готелі, готельні підприємства В&В, курортні готельні підприємства,

резидентські готелі, кондомініум готелі, будинки відпочинку, готелі при аеропортах, таймер-готелі, бізнес-готелі, госпіції, заїжджі та гостинні двори, отель, готель, мотель, караван-сарай, ям (поштова станція), хостел, порто-франко.

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельногo%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К. : Ліра-К, 2010. 388 с. URL : http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачєво: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20gotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарства%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової лі-тератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова

1. Irina Verezomska. Перспективи розвитку бутік-готелів в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 23–29. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157159>
2. Karyna Svidlo, Nataliia Yakymenko-Tereshchenko, Nadiia Popova. Особливості організації корпоративних заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 194–212. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188203>
3. Liudmila Batchenko, Liliia Honchar. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 64–80. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157170>

4. Mykola Lyashuk, Iryna Ierko. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 109–119. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205574>
5. Nadiia Sapelnikova, Olena Nykonchuk. Проблеми формування та реалізації інноваційних систем готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 12–22. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157158>
6. Yuliia Zemlina, Olena Lifirenko. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170430>
7. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. К. : Знання України, 2002. 360 с.
8. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
9. Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів та турагентами. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
10. Ніколайчук О. А. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О. А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
11. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанный бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm
12. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/23575>
13. Чайка І. П. Розробка маркетингового механізму співпраці закладів вищої освіти зі стейкхолдерами (на прикладі сфери в'їзного медичного туризму). *Бізнес Інформ*. 2020. №6. С. 351–357.

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>

3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Закон України «Про ціни і ціноутворення» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>
10. Постанова КМУ «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. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
11. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 р. № 297 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>
12. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15 червня 2006 р. № 833 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-п#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
1. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>
2. Глобальний етичний кодекс туризму WTO. URL : http://www.worldecotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
3. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
4. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>

5. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
2. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
7. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL : https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
8. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
9. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
10. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
11. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
12. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
13. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

Тема 2. Організація приміщень підприємств готельного господарства та архітектура готелів

Мета теми: ознайомити з організацією приміщень підприємств готельного господарства та специфікою архітектури готелів

Навчальні цілі

1. Охарактеризувати приміщення житлової і нежитлової групи.
2. Розкрити значення і вміст архітектури та облаштування підприємств готельного господарства.

Питання для обговорення та дискусій

1. Приміщення житлової групи: типи та характеристика номерів.
2. Приміщення нежитлової групи: види, розташування, характеристика, функції.
3. Архітектура, екстер'єр та інтер'єр підприємств готельного господарства.
4. Освітлення, колір, меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.

Питання для самостійного опрацювання

1. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.
2. Приміщення побутового обслуговування.
3. Природнокліматичні вимоги до екстер'єру готелю.
4. Озеленення приміщень готельного господарства.

Практичне завдання

Завдання 1. Розв'яжіть задачі:

1.1. Розрахуйте показники завантаження місткості закладу розміщення за місяць, якщо на початок місяця в стані готовності перебувало 100 номерів по 2 місця кожний. За місяць було реалізовано 85 номерів, а послугами закладу розміщення скористалося 215 осіб. Загальна кількість спальних місць, використаних за місяць, становила 160 місць.

1.2. Розрахуйте місткість та пропускну спроможність закладу розміщення за один квартал, якщо в закладі розміщення є 4 номери класу «люкс», в яких передбачено по 4 місця, 48 номерів I класу, з яких 38 номерів є двомісними, а інші – одномісні та 76 номерів II класу, з яких 36 – тримісні, 24 – двомісні, а інші – одномісні.

Завдання 2. Змодельуйте екстер'єр, інтер'єр та кольорову гаму Вашого майбутнього закладу розміщення. Обґрунтуйте відповідь.

Завдання 3. Здійсніть класифікацію чинників впливу на функціонування підприємств готельного господарства. Відповідь обґрунтуйте.

Орієнтовна тематика рефератів

1. Вплив кольорової гами на психологічний стан людини.
2. Місцевий колорит у дизайні готелів.

Основні терміни і поняття

Приміщення житлової групи, приміщення нежитлової групи, номер, номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер, номер-дуплекс, номер-студію, номери I, II, III, IV та V категорій, суміжні номери, тематичні номери, іменні номери, адміністративні приміщення, приміщення вестибюльної групи, приміщення побутового обслуговування, перукарні, пункт прокату, пункти дрібного ремонту речей, приміщення побутового обслуговування на поверсі, конференц-зали, дискоклуби, бібліотеки, більярдні, казино, кегельбани, зали ігрових автоматів, демонстраційні зали, туристичні клуби, відеосалони, архітектура, інтер'єр, екстер'єр, освітлення, колір в інтер'єрі.

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К.: Ліра-К, 2010. 388 с. URL :

http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html

3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачево: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20gotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарств%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової лі-тератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова:

1. Irina Verezomska. Перспективи розвитку бутік-готелів в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 23–29. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157159>
2. Liudmila Batchenko, Liliia Honchar. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 64–80. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157170>
3. Liudmila Bovsh, Larysa Gorkalo. Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 120–129. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205575>
4. Mykola Lyashuk, Iryna Ierko. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 109–119. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205574>
5. Nadiia Sapelnikova, Olena Nykonchuk. Проблеми формування та реалізації інноваційних систем готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 12–22. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157158>
6. Valentyna Rusavska. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 114–126. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157181>

7. Yuliia Zemlina, Olena Lifirenko. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170430>
8. Влияние цветовой гаммы на психологическое состояние человека. URL : https://www.med74.ru/psy/articles/voprosi_psihologii/vliyanie_cvetovoy_gammi_na_psihologicheskoe_sostoyanie_cheloveka.html
9. Дизайн отелей и гостиниц: стили, оформление и фото современного гостиничного интерьера. URL : <http://openhospitality.org/blog/investitsii/dizayn-oteley-i-gostinits-stili-oformlenie-i-foto-sovremennogo-gostinichnogo-interera/>
10. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
11. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL : https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
12. Ніколайчук О. А. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О. А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
13. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm
14. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/23575>

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>

6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Закон України «Про ціни і ціноутворення» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>
10. Постанова КМУ «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. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
11. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 р. № 297 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Глобальный этический кодекс туризма ВТО. URL : http://www.worldcotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL : https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
10. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
11. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
12. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
13. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>

14. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
15. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

Тема 3. Організація надання послуг підприємствами готельного господарства та культура обслуговування

Мета теми: розкрити особливості організації надання основних і додаткових послуг підприємствами готельного господарства та культури обслуговування

Навчальні цілі

1. Охарактеризувати основні і додаткові послуги на підприємствах готельного господарства.
2. Визначити норми поведінки персоналу та культури обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Питання для обговорення та дискусій

1. Основні послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
2. Додаткові послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
3. Організація дозвілля підприємствами готельного господарства.
4. Норми поведінки персоналу у процесі спілкування з мешканцями готелю.

Питання для самостійного опрацювання

1. Організація анімаційних послуг.
2. Культура обслуговування в готельному господарстві.
3. Конфліктні ситуації у сфері гостинності та розв'язання конфліктних ситуацій.

Практичне завдання

Завдання 1. Розв'яжіть задачі:

1.1. Розрахуйте необхідну чисельність менеджерів закладу розміщення, якщо на обслуговування однієї людини відводиться 30 хв. У заклад розміщення щоденно заселяється в середньому 40 осіб. Тривалість робочого дня менеджера – 8 год.

1.2. Розрахуйте середню вартість одиниці послуг розміщення туристів у закладі розміщення, в тому числі першої доби розміщення, якщо відпускна вартість загального обсягу послуг становить 3725 тис. грн., ставка готельного збору – 10% (за першу добу розміщення), ПДВ – 20 %, розмір цільового прибутку – 25% від повної собівартості, у

звітному періоді реалізовано 3000 людино-осіб, середній термін перебування гостей – 2 доби.

Завдання 2. Визначити чинники та проаналізувати можливості зниження ціни послуг у засобах розміщення для залучення більшої кількості клієнтів.

Завдання 3. Проведіть swot-аналіз діючого закладу розміщення (на вибір).

Орієнтовна тематика рефератів

1. Ігорний бізнес як сегмент індустрії дозвілля.
2. Організація технології клінінгу в готельному господарстві.

Основні терміни і поняття

Служба прийому та розміщення у готелі, документальне оформлення туристів, туристичних груп та іноземців в готелі, номерний фонд, виклик швидкої допомоги, виклик лікаря, доставка ліків, медична аптечка, збереження ручного багажу, збереження цінностей та грошей, послуги прання, послуги прасування, послуги дрібного ремонту одягу та речей мешканців, виїзд мешканців із номерів, прийом номера персоналом, відшкодування збитків за псування готельного майна, готельний пляж, басейн, сауна, послуги перекладача, послуги гіда-екскурсовода, транспортне обслуговування, анімаційні послуги, послуги нянь, організація екскурсій, пункти прокату, ігорний бізнес, анімація, культура обслуговування, якість обслуговування, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, одяг, косметика, культура мови, конфліктні ситуації, розв'язання конфліктних ситуацій, клінінг.

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОРМ Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К. : Ліра-К, 2010. 388 с. URL : http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачево: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20gotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарст ва%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової лі-тератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова:

1. Irina Verezomska. Перспективи розвитку бутік-готелів в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 23–29. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157159>
2. Karyna Svidlo, Nataliia Yakymenko-Tereshchenko, Nadiia Popova. Особливості організації корпоративних заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 194–212. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188203>
3. Liudmila Batchenko, Liliia Honchar. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 64–80. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157170>
4. Liudmila Bovsh, Larysa Gorkalo. Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 120–129. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205575>
5. Valentyna Rusavska. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 114–126. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157181>
6. Yuliia Zemlina, Olena Lifirenko. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170430>
7. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
8. Ніколайчук О. А. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О. А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
9. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський,

О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/23575>

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Постанова КМУ «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. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
10. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 р. № 297 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>
11. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції № 219 від 24.07.2002. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>

3. Глобальный этический кодекс туризма ВТО. URL : http://www.worldcotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL : https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
10. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
11. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
12. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
13. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
14. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
15. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

Тема 4. Організація праці, безпеки та автоматизація технічних процесів на підприємствах готельного господарства

Мета теми: дати уявлення про організацію праці, безпеки та автоматизації технічних процесів на підприємствах готельного господарства

Навчальні цілі

1. Розкрити особливості організації праці та вимоги до персоналу на підприємствах готельного господарства.
2. Охарактеризувати сутність і значення системи безпеки підприємств готельного господарства
3. Розкрити роль автоматизації технічних процесів готельних послуг.

Питання для обговорення та дискусій

1. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
2. Вимоги до персоналу підприємств готельного господарства.

3. Системи безпеки підприємств готельного господарства.
4. Автоматизація технічних процесів готельних послуг.

Питання для самостійного опрацювання

1. Заробітна плата в готельному господарстві.
2. Обробка даних у службі прийому і розміщення.
3. Засоби забезпечення безпеки готелю.

Практичне завдання

Завдання 1. Розв'яжіть задачі:

1.1. Місячний оклад працівника підприємства готельного господарства 5000 грн. Відповідно до графіку упродовж місяця передбачалося відпрацювати 182 год. Фактично відпрацьовано 22 дні по 8 год., у тому числі 4 год. простій, за час якого оплата проводилась у розмірі 50 % від тарифної ставки. За виконання плану була нарахована премія у розмірі 20 % заробітку. Розрахуйте суму заробітної плати працівника підприємства готельного господарства за місяць.

1.2. Розрахуйте місячну заробітну плату працівника підприємства готельного господарства за погодинно-преміальною системою оплати праці. Погодинна тарифна ставка працівника становить 10 грн., за місяць він відпрацював 180 год., премія за якісне виконання робіт складає 35% від тарифної ставки.

Завдання 2. Запропонуйте інноваційні методи організації безпеки підприємств готельного господарства. Обґрунтуйте пропозиції.

Завдання 3. Випишіть вимоги до ідеального, з Вашої точки зору, працівника різних служб підприємства готельного господарства. Обґрунтуйте вимоги.

Орієнтовна тематика рефератів

1. Організація безпеки в готелях: світовий досвід.
2. Особливості застосування систем контролю і управління доступом (СКУД) в готелях.
3. Автоматизовані системи управління готелями.

Основні терміни і поняття

Організація праці, робочий час, нормування праці, заробітна плата, особиста гігієна персоналу, уніформа, медичні обстеження, санітарна документація, електронні замкові системи, безпека, пожежна безпека, охорона праці, техніка безпеки, нещасний випадок, виробнича санітарія, гігієна праці, технічні засоби забезпечення безпеки готелю, економічна безпека.

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОРМ Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К. : Ліра-К, 2010. 388 с. URL : http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачево: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20gotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарства%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова

1. Liudmila Vatchenko, Liliia Honchar. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 64–80. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157170>
2. Liudmyla Maliuk, Liudmyla Varypaieva. Теоретичні основи забезпечення безпеки в сфері послуг. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170431>
3. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. К. : Знання України, 2002. 360 с.
4. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. *Молодий вчений*. № 2 (05). 2014. С. 8–11.
5. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.

6. Кучер Д.Б., Замятіна Н.В. Автоматизовані системи управління як інструмент підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств готельного господарства. *Менеджмент*. http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2012/v3/NV-2012-v3_34.pdf
7. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL : https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
8. Лутай А.П. Інформаційні технології та системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. 2011. URL : www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2011_31_2/Lutay.pdf
9. Ніколайчук О.А. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О.А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
10. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm
11. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/23575>
12. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. О.: ТЕС, 2010. 264 с.

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>

7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Постанова КМУ «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. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
10. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 р. № 297 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Глобальний етичний кодекс туризму ВТО. URL : http://www.worldcotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL : https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
10. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
11. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
12. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
13. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
14. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
15. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

Тема 5. Підприємства ресторанного господарства та організація постачання на підприємства ресторанного господарства та складського і тарного господарства

Мета теми: дати уявлення про типи підприємств ресторанного господарства та організацію ресторанного господарства

Навчальні цілі

1. Визначити сутність підприємства ресторанного господарства, охарактеризувати їх типи.
2. Розкрити специфіку організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами підприємств ресторанного господарства.
3. Визначити джерела постачання та постачальники продуктів.

Питання для обговорення та дискусій

1. Підприємства ресторанного господарства, їх класифікація.
2. Типи підприємств ресторанного господарства, їх характеристики та особливості діяльності.
3. Організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами підприємств ресторанного господарства.
4. Джерела постачання та постачальники продуктів.
5. Інновації в ресторанному господарстві: кейтерінг-індустрія.

Питання для самостійного опрацювання

1. Міжнародний стандарт галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН групи 5520 «Ресторани, бари і їдальні» «Restaurants, bars and canteens».
2. Рациональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.
3. Організація роботи складських приміщень.

Практичне завдання

Завдання 1. Розв'яжіть задачу:

1.1. У звітному році обсяг товарообороту ресторану «Дощик» склав 2000 тис. грн., загальна чисельність працівників підприємства – 15 осіб. На наступний рік менеджментом ресторану заплановано підвищення продуктивності праці персоналу на 7 % за тієї ж кількості зайнятих працівників. Визначте, якою буде продуктивність праці у наступному році та розрахуйте обсяг товарообороту ресторану.

Завдання 2. Здійсніть класифікацію чинників впливу на функціонування підприємств ресторанного господарства. Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 3. Проведіть swot-аналіз діючого підприємства ресторанного господарства (на вибір).

Орієнтовна тематика рефератів

1. Механізм дії підприємства ресторанного господарства в ринкових умовах.
2. Заклади продажу товарів у ресторанному господарстві.

Основні терміни і поняття

Підприємство ресторанного господарства, заготівельні підприємства, їдальні, ресторани, бари, кафе, закусочні, підприємства швидкого обслуговування, роздрібна торгівля, кейтерінг, постачання продуктами, матеріально-технічні засоби підприємств ресторанного господарства, постачальники продуктів, запаси продуктів, складські приміщення, зберігання продуктів, тара (упаковка).

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К. : Ліра-К, 2010. 388 с. URL : http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачево: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20gotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарства%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова

1. Karyna Svidlo, Nataliia Yakymenko-Tereshchenko, Nadiia Popova. Особливості організації корпоративних заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 194–212. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188203>
2. Mykola Lyashuk, Iryna Ierko. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 109–119. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205574>
3. Mykola Ohienko, Alona Ohienko. Гастрономічні фестивалі як форма подієвого туризму та розвитку ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 213–222. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188204>
4. Mykola Ohienko, Olena Shebanina, Alona Ohienko. Моніторинг особливостей визначення ефективності гастрономічних подієвих заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 96–108. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205572>
5. Olena Zavadynska. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 93–102. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157176>
6. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. К. : Знання України, 2002. 360 с.
7. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/arhipov.htm
8. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. URL : https://pidru4niki.com/1584072044975/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakl_adah_restorannogo_gospodarstva
9. Горпинченко А. П. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: зб. наук. пр. У 2-х ч. Ч. 2 / відпов. ред. О. І. Черевко. Харків: ХДУХТ, 2012. Вип. 1(15). С. 395–402.
10. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
11. Кейтеринг. Словар маркетолога. URL : http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_k/keytering/

12. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL : https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
13. Ніколайчук О. А. Економіка туристичного підприємства [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / О. А. Ніколайчук; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. міжн. екон. та туриз. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2018. 76 с.
14. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, № 19, ст. 98) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр#Text>
10. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» щодо реалізації на агропродовольчих ринках продукції домашнього виробництва та подвірного забою» (Відомості Верховної Ради (ВВР),

- 2015, № 4, ст.19) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-19#Text>
11. Закон України «Про ціни і ціноутворення» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>
12. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15 червня 2006 р. № 833 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-п#Text>
13. Конвенція про умови праці в готелях, ресторанах та аналогічних закладах № 172. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_035#Text
14. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції № 219 від 24.07.2002. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbu.gov.ua>
3. Глобальний етичний кодекс туризму ВТО. URL : http://www.worldcotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». URL : https://dnaop.com/html/40988/doc-ДСТУ_3862-99
10. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
11. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
12. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
13. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
14. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

Тема 6. Структура та організація виробництва підприємств ресторанного господарства та оперативне планування виробництва, технологічна документація і організація праці

Мета теми: розгляд структури, організації та планування виробництва на підприємствах ресторанного господарства

Навчальні цілі

1. З'ясувати сутність виробничої інфраструктури підприємств ресторанного господарства.
2. Розглянути специфіку організації роботи різних цехів підприємств ресторанного господарства.
3. Визначити зміст, завдання, етапи оперативного планування на підприємствах ресторанного господарства.

Питання для обговорення та дискусії

1. Виробнича інфраструктура підприємств ресторанного господарства.
2. Організація роботи цехів підприємств ресторанного господарства.
3. Оперативне планування на підприємстві: зміст, завдання, етапи.
4. Меню: сутність, принципи, етапи складання, види. Розрахунок сировини.

Питання для самостійного опрацювання

1. Організація роботи мийної кухонного посуду.
2. Зміст і завдання раціональної організації праці на підприємствах ресторанного господарства.

Практичне завдання

Завдання 1. Розв'яжіть задачу:

1.1. Продажі у закладі харчування в базовому році склали 2500 тис. шт. Режим роботи закладу харчування в базовому році – 330 днів, середньоденна кількість відвідувачів становила 350 чол. На наступний рік менеджментом закладу заплановано приріст чисельності відвідувачів в розмірі 15%, очікуваний коефіцієнт зміни кількості страв, що споживаються в середньому на одного споживача – 1,05. Режим роботи на плановий рік складатиме 320 робочих днів. Розрахуйте обсяг продажу закладу харчування на наступний (плановий) рік.

Завдання 2. Змоделюйте Ваше майбутнє підприємство ресторанного господарства з урахуванням місцевого колориту у взаємодії з інноваційними трендами у ресторанному бізнесі.

Завдання 3. Запропонуйте конкурентоспроможне меню для діючого підприємства ресторанного господарства (підприємство на вибір). Відповідь обґрунтуйте.

Орієнтовна тематика рефератів

1. Автоматизація і диджиталізація у ресторанному господарстві.
2. Тенденції в розвитку доставки їжі із закладів ресторанного господарства.
3. Роботизація у закладах ресторанного господарства.
4. Інновації у сфері громадського харчування як фактор стратегічного управління.

Основні терміни і поняття

Виробнича інфраструктура, цехи, заготівельні цехи, обробка овочів, обробка м'ясопродуктів, обробка риби, робота м'ясного і рибного цехів, доготовочні цехи, гарячий цех, супове відділення, холодний цех, кондитерський цех, цех борошняних виробів, мийна кухонного посуду, оперативне планування, меню, раціональна організація праці, виробничий персонал, нормування праці, витрати робочого часу.

Література

Основна

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. К. : Ліра-К, 2010. 388 с. URL : http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvah_restorannogo_gospodarstva.html
3. Організація готельного господарства : Навч. посібник для вузів / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.; За редакцією О. М. Головка. Мукачєво: Мукачівський державний університет (МДУ). 2010. URL : <http://dspace.msu.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/310/Organizacia%20ogotel%20gospod.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарства%20Писаревський.pdf
5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової лі-тератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>

Додаткова

1. Каруна Svidlo, Nataliia Yakymenko-Tereshchenko, Nadiia Popova. Особливості організації корпоративних заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг*.

- Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 194–212. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188203>
2. Mykola Ohienko, Alona Ohienko. Гастрономічні фестивалі як форма подієвого туризму та розвитку ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 213–222. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188204>
 3. Mykola Ohienko, Olena Shebanina, Alona Ohienko. Моніторинг особливостей визначення ефективності гастрономічних подієвих заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 96–108. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205572>
 4. Olena Zavadynska. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 93–102. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157176>
 5. Valentyna Rusavska. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 114–126. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157181>
 6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/arhipov.htm
 7. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. URL : https://pidru4niki.com/1584072044975/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva
 8. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. К. : Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
 9. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL : https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
 10. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm
 11. Ресторанне технотренды 2020. URL : <https://joinposter.com/post/restaurant-tech-trends>

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>

3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
9. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, № 19, ст. 98) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр#Text>
10. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про безпечність та якість харчових продуктів» щодо реалізації на агропродовольчих ринках продукції домашнього виробництва та подвірного забою» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 4, ст.19) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-19#Text>
11. Закон України «Про ціни і ціноутворення» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>
12. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15 червня 2006 р. № 833 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-п#Text>
13. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції № 219 від 24.07.2002. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>

3. Глобальный этический кодекс туризма ВТО. URL : http://www.worlddecotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». URL : https://dnaop.com/html/40988/doc-ДСТУ_3862-99
10. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
11. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
12. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
13. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
14. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

- De luxe** – це номер підвищеної комфортності. Складається з однієї кімнати для однієї людини площею не менше 20 кв.м. У De luxe кращий вид з балкону, кращі меблі, розширений асортимент бару і оснащення. Сервісне обслуговування може відрізнятися залежності від зірковості готелю; у номері майже завжди є хороший кондиціонер, телевізор з кабельним TV, фен, праска з дошкою для прасування і необхідні гігієнічні засоби.
- Family room** – це двокімнатний номер для сім'ї (для розміщення 4-х і більше осіб)/
- Fast food** – це ресторан швидкого обслуговування, особливий тип ресторану, що характеризується швидким приготуванням їжі, а також мінімальним, або відсутнім обслуговуванням відвідувачів офіціантом.
- Luxe** – це розкішний номер поліпшеного планування, який складається з 2-3 кімнат, його площа не менше 35 кв.м. без урахування лоджії і суміщеного санвузла. Спальня розмежована перегородкою від вітальні і кабінету.
- Night club** – розважальний заклад, що працює зазвичай з пізнього вечора до ранку, призначений для проведення вільного часу (як правило, для молоді).
- Porto franco (порто-франко)** – порт, що користується правом безмитного ввезення і вивозу товарів, або має сприятливі митні правила. Часто створюється при спорудженні нового порту з метою залучення вантажів і збільшення товарообігу.
- Анімація** – це своєрідна послуга, яка має на меті підвищення якості обслуговування.
- Апартамент** – це номер, який складається з декількох житлових кімнат: одна або дві вітальні, в яких передбачено міні-бари і міні-сейфи; декілька спальних кімнат з автономними санвузлами, до складу яких входить біде.
- Архітектура** – це наука і мистецтво проектування будівель, а також власне система будівельних споруд, які формують просторове середовище для життя і діяльності людей відповідно до законів краси.
- Банкетний бар** – розташований у банкетному залі, використовується виключно для обслуговування банкетів і конференцій. Як правило, банкетний бар має великий запас дорогих і популярних вин, напоїв, пива;
- Бар при басейні** – розташовується в готелі високого класу обслуговування (не тільки курортному), в яких функціонують басейн і бар при ньому, де гості можуть відпочити з келихом екзотичного коктейлю чи будь-якого іншого напою.
- Безпека** – це створення запобіжних заходів забезпечення захисту від пожежі, вибуху й інших надзвичайних подій.
- Безцехова структура** виробництва – організовується на підприємствах з невеликим обсягом виробничої програми, які мають обмежений асортимент продукції на спеціалізованих підприємствах (закусочних, шашличних, пельменних, вареничних та ін.).

- Бібліотека** – культурно-освітній заклад, що здійснює збирання друкованих і рукописних матеріалів, проводить їхнє опрацювання та відображення в каталогах, організовує відповідне їхнє зберігання, збереження і обслуговування ними читачів.
- Бізнес-готелі (business-hotel)** – спеціалізовані фешенебельні готелі, що пропонують широкий обсяг послуг, зорієнтовані насамперед на обслуговування бізнесменів, працівників у сфері фінансів, державних чиновників, діячів культури, мистецтва, інших професіоналів.
- Більярд** – гра кулями на спеціально обладнаному столі за допомогою довгої тонкої палиці (кия) та набору куль.
- Будинок відпочинку** – оздоровча установа з регламентованим режимом відпочинку, призначена для практично здорових людей.
- Вагони-ресторани** – зазвичай є в потягах далекого спрямування і призначені для обслуговування пасажирів у дорозі. У меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші і другі страви, гарячі напої, комплексні обіди, а також дорожні набори в пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні і фруктові води, які продаються у всіх вагонах потяга.
- Ввічливість** – це дотримання правил етикету, уважності та люб'язності до людей; це вміння шанобливо і тактовно спілкуватися з людьми, готовність знайти компроміс і вислухати протилежні точки зору.
- Вестибюльна група приміщень** – торгові пункти; пункти поштового та телефонно-телеграфного зв'язку; гардероб; перукарня; бар; камера зберігання; приміщення для швейцарів і носіїв багажу.
- Вестибюльний бар** – місце для нетривалих зустрічей і бесід.
- Виробнича ділянка** – це частина цеху, де здійснюється закінчена стадія виробничого процесу.
- Виробнича інфраструктура** – це склад виробничих підрозділів (ділянок, відділень, цехів) підприємства ресторанного господарства, форми їх побудови, розміщення, зв'язків.
- Виробничий персонал** – це працівники, зайняті у виробництві та його обслуговуванні (зайняті в основних та допоміжних підрозділах підприємства, у заводських лабораторіях, дослідницьких відділах, апараті заводууправління).
- Відділення** – це виробничі підрозділи, які створюються у великих цехах. Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.
- Відповідальність** – це свідоме ставлення особи до вимог суспільної необхідності, обов'язків, соціальних завдань, норм і цінностей.
- Вокзальні ресторани** – розташовані на залізничних і аеровокзалах. Працюють цілодобово. Характерний обмежений набір страв, закусок, напоїв, невисокий рівень цін і відносно швидке обслуговування.
- Гід-екскурсовод** – це професіонал з туристичного та екскурсійного супроводу. Як правило, в обов'язки такого фахівця входить проведення туристів по певному

маршруту, знайомство їх з місцевими пам'ятками, видатними людьми, а також культовими об'єктами архітектури, культури і спорту.

Готелі «люкс» – мають оздоблення фешенебельним декором, оснащені високоякісними меблями, добре обладнаними громадськими приміщеннями та повинні бути забезпечені великою кількістю персоналу відносно до кількості номерів.

Готелі при аеропортах – створюються для зручності транзитних пасажирів, які не планують провести в місті більше одного дня. Для мандрівників, яким важливо, щоб навіть коротка зупинка була максимально комфортною, при найбільших аеропортах світу існують п'ятизіркові готелі з високим рівнем сервісу.

Готель – це підприємство, що надає людям, які знаходяться поза домом, комплекс послуг, найважливішими серед яких рівною мірою є послуга розміщення і харчування.

Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг: виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю.

Гральний бізнес – це діяльність, що пов'язана із влаштуванням казино, інших гральних місць (домів), букмекерських контор, тоталізаторів, гральних автоматів за грошовим або майновим виграшем, проведенням лотерей (крім державних).

Дисципліна – це певний порядок поведінки людей відповідно до норм права і моралі, що склались у суспільстві чи організації. Поведінка визначається сукупністю дій та вчинків особистості, способом її життя. У поведінці проявляються особливості характеру, темперамент, потреби й уподобання.

Додаткові послуги – це обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором (послуги з прання і прасування, надання автостоянки, послуги перукарні, прокат спортивного та туристичного інвентарю тощо).

Допоміжний бар – це торгова одиниця, розташована в глибині готелю, на поверсі. У великих готелях їх може бути кілька. В них зосереджуються запаси вин, пива чи інших напоїв для обслуговування гостей безпосередньо в номерах.

Дуплекс (duplex) – двоповерховий номер, з'єднаний внутрішніми сходами; складається з двох і більше житлових кімнат, повного санвузла: ванни, умивальника, унітаза, душу, біде.

Екскурсія – це наочний процес пізнання людиною навколишнього світу.

Екстер'єр – зовнішній вигляд, зовнішнє оформлення підприємства готельно-ресторанного господарства.

Етикет – це норми й правила, які відображають уявлення про гідну поведінку людей у суспільстві.

Жест – це рух (дія) для вираження емоції чи інформації замість розмови, або під час розмови. Дія або рух людського тіла або його частини, що має певне значення або сенс, тобто є знаком або символом.

- Заготівельне підприємство** – це заклад, призначений для централізованого механізованого виробництва кулінарних напівфабрикатів з метою забезпечення ними інших закладів громадського харчування та об'єктів роздрібної торгівлі.
- Закусочна (шинок)** – підприємство ресторанного господарства з обмеженим асортиментом страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів. Послуги закускової залежать від спеціалізації.
- Заробітна плата** – це винагорода, обчислена, зазвичай, у грошовому виразі, яку за трудовим договором власник або уповноважений ним орган виплачує працівникові за виконану ними роботу
- Їдальня** – це загальнодоступний заклад громадського харчування або доступний для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом страв, булочних, кондитерських виробів і закупок товарів.
- Індивідуальні пластикові картки** – використовуються як електронний ключ, забезпечують доступ у приміщення за певним алгоритмом. Типи: перфоровані (найдешевші, перезапис неможливий); магнітні (найбільш розповсюджені, дешеві); штрихкодові (надійні, дешеві, без перезапису); viegand (індуктивні) – перезапис неможливий, середньої вартості; proximity – з дистанційним зчитуванням, відносно дорогі; smart – з вбудованим чипом (найбільша кількість функцій), практично неможливо підробити, найдорожчі.
- Інтер'єр** – архітектурно й художньо оздоблена внутрішня частина будинку, що забезпечує комфорт людині та визначає функціональне призначення приміщення.
- Казино** – гральний заклад, у якому з використанням рулетки, ігрових столів для карткових ігор і гри в кісточки, ігрових автоматів, а також іншого грального обладнання здійснюється проведення азартних ігор з оголошеним грошовим або іншим майновим вирашем. Настільна гра проводиться за допомогою асистентів – круп'є.
- Караван-сарай** – заїжджий двір для караванів на торгових шляхах і в містах Середнього Сходу, Центральної Азії, Закавказзя тощо.
- Кафе** – це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.
- Кейтерінг** – це галузь громадського харчування, пов'язана з наданням послуг на віддалених точках, що включає всі підприємства і служби, що надають підрядні послуги з організації харчування співробітників компаній і приватних осіб у приміщенні і на виїзному обслуговуванні,
- Класифікація підприємств, що виробляють продукти та послуги для туристів:**
первинні – призначені безпосередньо для обслуговування туристів (санаторії, пансіонати, турбази та ін.); **вторинні** – призначені для обслуговування переважно туристів, хоча їх послугами можуть користуватися і місцеві жителі (підприємства громадського харчування, культурні заклади тощо); **третинні** –

призначені для обслуговування місцевих жителів, але їх послугами також можуть користуватися для задоволення своїх потреб і туристи (громадський транспорт, пошта та ін.).

- Клінінг** – це професійне прибирання приміщення з використанням новітніх технологій.
- Конгрес-готелі** – це різновид бізнес-готелів високого рівня комфорту, що мають набір приміщень: зали для проведення конгресів, приміщення для нарад, конференцій, різні заклади ресторанного господарства, відділення зв'язку, банків та інше.
- Кондитерські цехи** – в системі громадського харчування можуть функціонувати як окреме підприємство або входити до комплексу виробничих приміщень ресторану, кафе, їдальні. Вони випускають борошняні **кондитерські** вироби, а також напівфабрикати (різні види тіста)
- Конференц-зал** – зал для врочистих зборів, нарад, конференцій і т. ін. заходів.
- Конференц-центри** – велика будівля, призначена для проведення конференцій, де окремі особи та групи збираються для пропаганди та спільних інтересів. Конференц-центри зазвичай пропонують достатню площу для розміщення декількох тисяч учасників.
- Конфліктна ситуація** – це умова виникнення конфлікту. Для переростання такої ситуації в конфлікт необхідними є зовнішній вплив, поштовх чи інцидент. Інцидент (привід) характеризує активізацію дії однієї зі сторін, що зачіпає, нехай навіть ненавмисно, інтереси іншої сторони.
- Косметика** – це засоби і речовини, що використовують для поліпшення зовнішнього вигляду працівника готельно-ресторанного господарства.
- Культура мови** – це рівень володіння нормами усної і писемної літературної мови, а також свідоме, цілеспрямоване, майстерне використання мовно-виражальних засобів залежно від мети й обставин спілкування.
- Культура обслуговування** – це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь. Вона диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування поряд з іншими заходами.
- Курортні готелі** – призначені для відносно тривалого відпочинку на одному місці, з можливістю профілактичного лікування чи оздоровлення. Для цього передбачаються приміщення лікувально-оздоровчого призначення відповідно до основного профілю курорту, можлива також організація дієтичного харчування.
- Логістика** – це планування, організація і контроль всіх видів діяльності з переміщення матеріального потоку від пункту закупівлі сировини до пункту кінцевого споживача.
- Манери** – це поведінка людини, те, як вона поводить себе і спілкується з іншими людьми, говорить і вживає при цьому вирази, тон та інтонація, властива людині хода,

жестикуляція і навіть міміка. Манери є частиною культури поведінки людини, їх регулятором є етикет.

Меню, стравопис – це перелік страв та напоїв, що подаються в кафе, ресторані або барі. У ресторані, меню є презентацією пропонуванних страв та напоїв.

Мийна кухонного посуду – призначена для миття наплитного посуду (котлів, каструль, листів та ін.), кухонного і роздавального інвентаря, інструментів. Приміщення мийної повинне мати зручний зв'язок з виробничими цехами (холодним, гарячим).

Міні-бари – це маленькі бари з холодильником у гостьових кімнатах, призначені для постачання гостей напоями в будь-який час доби. Запаси напоїв у міні-барах поповнюються щодня, а вартість випитого додатково включається в загальний рахунок.

Місткість номерного фонду – число місць, яке може бути запропоновано клієнтам одночасно: малі – місткість до 150 місць (у деяких країнах не більше 100 номерів); середні – 150-400 місць (до 300 номерів); великі – понад 400 місць (понад 300 номерів).

Міські ресторани – розташовані в межах міста і пропонують різноманітний асортимент страв, закусок, напоїв або спеціалізуються на наданні обідів і (чи) вечерь. Працюють у визначені години.

Мотель – засіб розміщення автотуристів, пристосоване для сімейного розміщення та обслуговування сім'ї, без необхідності оплати всього комплексу послуг, як це пропонують готелі. В основному це прості одноповерхові або двоповерхові споруди, розташовані поза міською забудовою – в пригороді, уздовж автомагістралей. Це малі або середні за місткістю підприємства (до 400 місць).

Номер «дубль» (студіо) – типовий двомісний номер, в якому одне ліжко замінюється диваном-ліжком, диваном-тахтою, кріслом-ліжком, що дозволяє використовувати цей номер як двомісний або як комфортабельний одномісний.

Номер «президентський апартамент» – це висококомфортабельне приміщення, що складається з трьох кімнат, має два окремих входи, гостьовий туалет, персональний сейф тощо.

Номер для гостя – забезпечує ночівлю, є місцем відпочинку, споживання їжі, особистої гігієни, роботи, спілкування. У номері зберігаються особисті речі гостя. У ньому є передпокій, шафа для одягу, санвузол.

Номерний фонд – це сукупність, загальна кількість номерів (місць) різної категорії в готелях, якими розпоряджаються дирекція готелю, менеджмент готельної ланки, дирекція по управлінню готелями, глобальні системи бронювання і резервування місць.

Нормування праці – це встановлення міри витрат праці на виготовлення одиниці виробу або виконання заданого обсягу роботи з урахуванням певної (проектованої або фактичної) організації праці.

- Нормування праці** – це встановлення міри витрат праці на виготовлення одиниці виробу або виконання заданого обсягу роботи з урахуванням певної (проектованої або фактичної) організації праці.
- Одяг працівника готельно-ресторанного господарства** – це сукупність предметів, виробів (із тканини, хутра, шкіри) створених людьми, якими покривають тіло працівника.
- Оперативне планування** – це завершальна ланка в системі планування діяльності підприємства; це засіб виконання довго-, середньо- та короткострокових планів, основний важель поточного управління виробництвом.
- Організаційні заходи з безпеки** – це спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.
- Організація праці** – це спосіб поєднання безпосередніх виробників із засобами виробництва з метою створення сприятливих умов для одержання високих кінцевих соціально-економічних результатів.
- Освітленість** – це освітлення поверхні, що створюється світловим потоком, який падає на поверхню.
- Основні послуги** – це обсяг послуг готелю (проживання, харчування, користування телевізором, холодильником), що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором.
- Особиста гігієна працівників** – це дотримання працівниками гігієнічних правил у побуті та на виробництві. Особиста гігієна працівників підприємств готельно-ресторанного господарства необхідна для підвищення культури обслуговування споживачів; особлива увага має приділятися догляду за шкірою, нігтями, зубами.
- Перукарня** – це підприємство, що займається наданням послуг для жителів готелів з догляду за волоссям в обладнаному спеціально для цього приміщенні.
- Плавальний басейн** – це гідротехнічна споруда у готельному підприємстві, призначена для занять спортом та власного дозвілля.
- Пожежна безпека** – стан об'єкта, при якому з регламентованою ймовірністю відкидається можливість виникнення та розвиток пожежі, і впливу на людей її небезпечних факторів, а також забезпечується захист матеріальних цінностей.
- Постачання** (закупівельна логістика, вхідна логістика) – це частина логістики, яке охоплює власне закупівлю, складування, транспортування, оприходування товарів, внутрішню перевірку й зберігання закупленого. Розрізняють такі види постачання підприємств ресторанного господарства: **продовольче і матеріально-технічне.**

- Приміщення житлової групи** – номери всіх типів і категорій, коридори, холи, вітальні, приміщення для обслуговуючого персоналу, приміщення побутового обслуговування на поверсі.
- Професіоналізм** – це сукупність досягнутих індивідом теоретичних знань, практичного досвіду і професійних навиків у визначеній поділом праці сфері людської діяльності.
- Раціональна організація праці** – це досягнення науки і техніки, що дозволяє поєднати техніку і людей у єдиному виробничому процесі і за найменших витрат матеріальних і трудових ресурсів одержати найкращі результати, домагаючись при цьому підвищення продуктивності праці.
- Резидентські готелі (готелі для постійного проживання)** – призначені для постійного або довготривалого проживання людей (інколи згідно договору заїжджі вважаються жильцями).
- Ресторан** – це заклад громадського харчування (іноді з музикою, танцями), де подаються страви та напої. Один з видів закладів громадського харчування, від інших відрізняється вищою якістю послуг, широким меню, окрім харчування як правило ресторани також надають послуги з розваг та відпочинку.
- Ресторани для автотуристів**, які не бажають залишати автомобіль – розташовані уздовж шосе чи поблизу великих автостоянок. Щоб зекономити час клієнтів, їх обслуговують прямо в машині офіціанти, які пересуваються на роликах. Такий вид ресторанів розповсюджений у США.
- Ресторани на теплохода** – призначені для обслуговування пасажирів і туристів під час подорожі водними шляхами. У них надаються сніданки, обіди і вечері. Обслуговування здійснюється офіціантами, але може застосовуватися і самообслуговування. На великих теплоходах може бути кілька ресторанів.
- Рівень комфорту** – комплексний критерій, складовими якого є: стан номерного фонду: площа номерів, частка одномісних, багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей в номерах; стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення; наявність і стан підприємств харчування; стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштування прилеглої до готелю території; інформаційне забезпечення і технічне оснащення; забезпечення надання додаткових послуг.
- Робочий час** – це установлений законодавством відрізок календарного часу, протягом якого працівник відповідно до правил внутрішнього трудового розпорядку, графіка роботи та умов трудового договору повинен виконувати свої трудові обов'язки.
- Роздрібна торгівля** – це тип торгівлі товарами, а також виконання певних послуг, де покупцем є кінцевий споживач, фізична чи юридична особа. Метою придбання товару у роздріб є задоволення особистих потреб покупця, членів його родини, або ж працівників фірми за рахунок споживання купленого товару

- Сауна** - фінська назва лазні. В Україні (і не тільки) під сауною зазвичай розуміють кімнату невеликого розміру з сухою парою, що неправильно.
- Система візуально-звукового оповіщення** – повідомляє гостей і співробітників підприємств готельно-ресторанного господарства про виникнення пожежі або іншої екстремальної ситуації, показує шляхи якнайшвидшої безпечної евакуації, надає іншу екстрену інформацію.
- Система охоронної сигналізації** – повідомляє про факт несанкціонованого проникнення в приміщення, що охороняються (майданчики, зони) з точним визначенням місця, оповіщення співробітників служби безпеки, поліції (позавідомчої охорони), документування інформації.
- Суміжні номери** – готельні номери, що пов'язані загальним входом, які можуть продаватися як окремо, так і разом у вигляді апартаменту.
- Суперструктура** – готелі та інші місця розміщення туристів, ресторани, магазини, розважальні заклади (кіно, театри, музеї, художні галереї, концертні зали), вокзали.
- Таймер-готелі, готелі на період відпустки** – є одним із розвинутих сегментів індустрії гостинності. Основний принцип полягає у викупі клієнтом на певний період часу (як правило, на кілька тижнів у році) частину готельної власності, яка є готельним номером і прилеглої до нього територію – кондомініум.
- Тактовність** – це вміння поводити себе відповідно до прийнятого етикету і етичних норм. Тактовність передбачає не лише просте дотримання правил поведінки, але й уміння розуміти співрозмовника і не допускати неприємних для інших ситуацій.
- Тара** – це промисловий виріб, що призначається для пакування, зберігання, переміщення і реалізації товарів у сфері обігу.
- Тематичні номери** – це номери, пов'язані певною темою, зміст яких відповідає святковій або ювілейній даті.
- Тип підприємства ресторанного господарства** – це вид підприємства з характерними особливостями кулінарної продукції і номенклатури послуг, що надаються споживачам.
- Типи закладів сфери ресторанного господарства** – ресторан, кафе, бар, буфет, закусочна, їдальня, кафетерій, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, удова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering).
- Транзитні готелі** – готелі, що обслуговують туристів в умовах короткочасної зупинки, розташовуються на магістралях з великим рухом, в них обмежений рівень комфорту.
- Транспортне обслуговування** – це комплекс, який включає виробництво продукції транспорту в певному обсязі, який має певний склад властивостей і необхідну інтенсивність їх проявів; організацію й умови постачання, реалізації і споживання продукції транспорту;

Туристичний клуб – заклад, завданням якого є пропаганда туризму та екскурсій серед населення, організація масового самодіяльного туризму, підготовка туристів до категорійних турпоходів. Створюється в містах, районах, на великих підприємствах.

Уніформа – це спеціальний одяг, що відрізняється єдиним покроєм, кольором, тканиною і покликана служити для того, щоб створювати однаковість серед персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства та одночасно відрізнити його від інших груп людей.

Холодний цех – призначений для приготування, порціонування і оформлення закуски, холодних страв і холодних перших страв. Його організують в підприємствах масового харчування різних типів, крім спеціалізованих підприємств, оскільки вони виготовляють і реалізують великий асортимент холодних закусок.

Цех – це відособлена в технологічному сенсі частина підприємства, у якій проходить закінчений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії.

Цехова структура – організується на підприємствах, які працюють на сировині, з великим обсягом виробництва. Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо рибний, овочевий), доготовочні (гарячий, холодний), спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, які працюють на напівфабрикатах, організується цех доробки напівфабрикатів та цех обробки зелені.

Цільові готелі залежно від мети подорожі підрозділяються на: готелі ділового призначення, що обслуговують осіб, які перебувають у відрядженнях; готелі для відпочинку (курортні – надання розміщення, харчування та низки додаткових послуг людям, які прагнуть до відпочинку і відновлення здоров'я, а також туристські, головна мета яких – відпочинок).

Якість обслуговування – це сукупність властивостей послуг, що зумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби туристів.

ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна

1. Круль Галина Ярославівна. Основи готельної справи [Текст] : навч. посіб. / Галина Ярославівна Круль ; Чернів. нац. ун-т імені Юрія Федьковича. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 368 с.
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. 2-е вид. Київ : Ліра-К, 2017. 388 с.
3. Організація готельного господарства [Текст] : навч. посіб. / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012. 338 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту [Текст] : підручник / Х. Й. Роглев ; Київ. ун-т туризму, економіки і права. Київ : Кондор, 2009. 408 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах [Текст] : підручник для вищ. навч. заклад. / Т. Г. Сокол. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : Альтерпрес, 2012. 446 с.
6. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві [Текст] : навч. посіб. / В. Г. Топольник ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2017. 328 с.

Додаткова

1. Irina Verezomska. Перспективи розвитку бутік-готелів в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 23–29. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157159>
2. Karyna Svidlo, Nataliia Yakymenko-Tereshchenko, Nadiia Popova. Особливості організації корпоративних заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 194–212. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188203>
3. Liudmila Batchenko, Liliia Honchar. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 64–80. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157170>
4. Liudmyla Maliuk, Liudmyla Varypaieva. Теоретичні основи забезпечення безпеки в сфері послуг. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170431>
5. Liudmila Bovsh, Larysa Gorkalo. Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 120–129. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205575>
6. Mykola Lyashuk, Iryna Ierko. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*.

- 2020, Том 3, № 1. С. 109–119. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205574>
7. Mykola Ohienko, Alona Ohienko. Гастрономічні фестивалі як форма подієвого туризму та розвитку ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 2. С. 213–222. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188204>
 8. Mykola Ohienko, Olena Shebanina, Alona Ohienko. Моніторинг особливостей визначення ефективності гастрономічних подієвих заходів. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020, Том 3, № 1. С. 96–108. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/205572>
 9. Nadiia Sapelnikova, Olena Nykonchuk. Проблеми формування та реалізації інноваційних систем готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 12–22. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157158>
 10. Olena Zavadynska. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 93–102. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157176>
 11. Valentyna Rusavska. Категорія «якість» у контексті функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018, № 2. С. 114–126. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/157181>
 12. Yuliia Zemlina, Olena Lifirenko. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019, Том 2, № 1. С. 121–131. URL : <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/170430>
 13. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. К. : Знання України, 2002. 360 с.
 14. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. 280 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/arhipov.htm
 15. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства. URL : https://pidru4niki.com/1584072044975/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_u_zakladah_restorannogo_gospodarstva
 16. Влияние цветовой гаммы на психологическое состояние человека. URL : https://www.med74.ru/psy/articles/voprosi_psihologii/vliyanie_cvetovoy_gammi_na_psihologicheskoe_sostoyanie_cheloveka.html
 17. Гадецька З. М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону. *Молодий вчений*. № 2 (05). 2014. С. 8–11.

18. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОРМ Гуляєва В. М., 2019. 204 с. URL : <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>
19. Горпинченко А. П. Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: зб. наук. пр. У 2-х ч. Ч. 2 / відпов. ред. О. І. Черевко. Харків: ХДУХТ, 2012. Вип. 1(15). С. 395–402.
20. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Текст] : підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя, О. І. Артеменко, Л. А. Хрущ ; за ред. М. К. Сукача, М. М. Скопеня. – Київ : Ліра-К, 2017. – 764 с.
21. Кейтеринг. Словар маркетолога. URL : http://www.marketch.ru/marketing_dictionary/marketing_terms_k/keytering/
22. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні [Текст] : Навч. посіб. для студ. вузів / В. Ф. Кифяк. Чернівці : Зелена Буковина, 2003. 312 с.
23. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі [Текст] : підручник / Н. Є. Кудла ; Львів. ін-т економіки і туризму. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 328 с.
24. Кучер Д. Б., Замятіна Н. В. Автоматизовані системи управління як інструмент підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств готельного господарства. Менеджмент. http://chtei-knteu.cv.ua/herald/content/download/archive/2012/v3/NV-2012-v3_34.pdf
25. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. URL : https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
26. Лутай А. П. Інформаційні технології та системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. 2011. URL : www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2011_31_2/Lutay.pdf
27. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти [Текст] : навч. посіб. / Х. Й. Роглев, Г. Г. Левітас, Р. Г. Драпушко, В. В. Гаранович ; Мукачівський держ. ун-т ; під заг. ред. Г. Б. Муніна. Київ : Кондор, 2011. 443 с.
28. Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів та турагентами. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
29. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с. URL : https://tourlib.net/books_ukr/nechauk.htm
30. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/23575>

31. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с. URL : http://eprints.kname.edu.ua/41618/1/ПЕЧ_2015_4П_Орг%20готельн%20господарст ва%20Писаревський.pdf
32. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник. : [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової лі-тератури, 2011. 584 с. URL : <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/21211>
33. Підприємництво в туризмі : навч.-метод. посіб. для організації практичних занять та самостійної роботи студ. спец. 242 Туризм / Уклад. Т. А. Непокупна. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. 73 с.
34. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. О. : ТЕС, 2010. 264 с.
35. Чайка І. П. Розробка маркетингового механізму співпраці закладів вищої освіти зі стейкхолдерами (на прикладі сфери в'їзного медичного туризму). *Бізнес Інформ.* 2020. №6. С. 351–357.

Нормативні акти

1. Конституція України (Відомості Верховної Ради України від 23.07.1996, № 30, ст. 141) /зі змінами/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>
2. Бюджетний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 50-51, ст.572) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
3. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
4. Податковий кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>
5. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України), 2003, № 40-44, ст. 356) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
6. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
7. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>
8. Закон України «Про захист прав споживачів» (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>

9. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, № 19, ст. 98) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр#Text>
10. Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про безпечність та якість харчових продуктів" щодо реалізації на агропродовольчих ринках продукції домашнього виробництва та подвірного забою» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 4, ст.19) /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-19#Text>
11. Закон України «Про ціни і ціноутворення» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 19-20, ст.190). URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>
12. Міжнародна готельна конвенція стосовно укладання контрактів між власниками готелів та турагентами. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
13. Постанова КМУ «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. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
14. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15 березня 2006 р. № 297 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>
15. Постанова КМУ «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» від 15 червня 2006 р. № 833 /зі змінами і доповненнями/. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-п#Text>
16. Конвенція про умови праці в готелях, ресторанах та аналогічних закладах № 172. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_035#Text
17. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції № 219 від 24.07.2002. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

Інформаційні ресурси

1. UNWTO (Всесвітня туристична організація) (офіційний веб-сайт). URL : <https://www.unwto.org/ru>
2. Бібліотека імені В. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Глобальный этический кодекс туризма ВТО. URL : http://www.worldcotourism.org/ruso/declarations/dec_quebec.htm
4. Готельний та ресторанний бізнес в Україні та світі: новини та огляди, статті та аналітика, нові заклади. URL : <http://hotelbiz.com.ua>
5. Державна регуляторна служба України (офіційний веб-сайт). URL : <http://www.dkrp.gov.ua>
6. Державне агентство розвитку туризму України. URL : <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>

7. Державний комітет статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
8. Доходи населення. URL : https://ukrstat.org/uk/operativ/menu/menu_u/dn.htm
9. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». URL : https://dnaop.com/html/40988/doc-ДСТУ_3862-99
10. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL : https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003
11. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL : https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003
12. Кабінет міністрів України. Урядовий портал. Офіційний сайт. URL : <https://www.kmu.gov.ua/>
13. Міністерство фінансів України. URL : <https://minfin.com.ua/ua/>
14. Національна платформа малого та середнього бізнесу. URL : <http://www.platforma-msb.org>
15. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України / Статистичний збірник. URL : http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/17/Arch_cdhd_zb.htm
16. Українські кластери. URL : <https://ucluster.org>

ОРІЄНТОВНІ ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Житло типу «Gite de France» - це:

- А) готелі, які мають градацію від однієї до чотирьох зірок-люкс;
- Б) табори та будинки відпочинку з градацією від однієї до чотирьох зірок;
- В) житло, розташоване в невеликих селах, маленький котедж, сільський будиночок;
- Г) будинки відпочинку, включаючи котеджі, бунгало, приміщення квартирного типу;
- Д) всі відповіді правильні.

2. Заклад розміщення, що об'єднує готель, кафе і ресторан, розташовані поблизу автомобільних доріг та таке, що спеціалізується на обслуговуванні туристів, які подорожують автомобільним транспортом, називається:

- А) бунгало;
- Б) мотель;
- В) готель;
- Г) апартамент-отель;
- Д) всі відповіді правильні.

3. Нерозривність виробництва і споживання, неможливість зберігання, невизначеність, мінливість є ознаками:

- А) потреби; Б) попиту; В) послуги; Г) корисності; Д) всі відповіді правильні.

4. Якість – це:

- А) підтримка культури, яка формує поведінку, позиції і дії співробітників щодо задоволення потреб споживача;
- Б) можливість очікуваним і неочікуваним для споживачів впливом задовольняти їх запити і потреби;
- В) сприймання споживачем послуг з точки зору їх цінності для нього та отриманої вигоди;
- Г) процеси, які створюють цінність за допомогою задоволення потреб і очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін;
- Д) всі відповіді правильні.

5. Система менеджмента якості:

- А) включає в себе діяльність, за допомогою якої готельне підприємство визначає для себе цілі і ресурси, необхідні для отримання бажаних результатів;
- Б) включає в себе управління взаємодіючими процесами і ресурсами, необхідними для створення цінності та досягнення результатів для низки зацікавлених сторін;
- В) дозволяє вищому керівництву оптимізувати використання ресурсів з огляду на довгострокові і короткострокові наслідки прийнятих ним рішень;
- Г) дозволяє віднайти способи виявлення дій, що уможливають реагування на очікувані і неочікувані наслідки від надання послуг готельним підприємством;
- Д) всі відповіді правильні.

6. Готельний продукт має риси:

- А) матеріальної послуги;

- Б) нематеріальної послуги;
- В) продукту тривалої дії;
- Г) правильна відповідь а), б);
- Д) правильна відповідь б) в).

7. Фактори впливу на архітектурно-планувальну організацію готелів:

- А) місце готелю у міській забудові;
- Б) характер природного ландшафту регіону;
- В) категорія готелю;
- Г) етнічні особливості регіону;
- Д) всі відповіді правильні.

8. Раціональність проєктування споруди готелю зумовлена:

- А) економічними чинниками;
- Б) політичними чинниками;
- В) соціальними чинниками;
- Г) природними чинниками;
- Д) всі відповіді правильні.

9. Житловий номер:

- А) основне житлове приміщення у планувальній структурі готелю;
- Б) реалізовує послуги розміщення гостей;
- В) виконує функції універсального приміщення;
- Г) забезпечує задоволення потреб гостей у період їхнього короткотермінового перебування у закладі розміщення;
- Д) всі відповіді правильні.

10. Процес поділу, групування та координації робіт, видів діяльності і ресурсів для досягнення поставлених цілей підприємства – це:

- А) планування як функція управління;
- Б) організація як функція управління;
- В) стимулювання як функція управління;
- Г) контроль як функція управління;
- Д) всі відповіді правильні.

11. Зосередження засобів виробництва і робочої сили на великих підприємствах називається:

- А) спеціалізацією виробництва
- Б) концентрацією виробництва;
- В) централізацією виробництва;
- Г) удосконаленням виробництва;
- Д) всі відповіді правильні.

12. Різноманітність продукції, що виготовляється підприємствами ресторанного господарства:

- А) повніше задовольняє попит споживачів;
- Б) ускладнює організацію виробництва;

- В) багато видів сировини потребують особливих умов зберігання;
- Г) потребує різних приміщень для обробки сировини;
- Д) всі відповіді правильні.

13. Поділ підприємств ресторанного господарства на заготівельні та доготівельні здійснюється на основі критерію:

- А) за асортиментом продукції, що випускається;
- Б) залежно від місця функціонування;
- В) залежно від обслуговуваного контингенту;
- Г) за характером виробництва;
- Д) всі відповіді правильні.

14. Організація ресторанного бізнесу, при якій власник торгової марки дозволяє іншій фірмі її використання за умови виконання певних умов називається:

- А) франчайзинг; Б) форфетинг; В) лізинг; Г) оренда; Д) факторинг.

15. Кожне робоче місце має бути забезпечене:

- А) вентиляцією, витяжними шафами;
- Б) жолобами, воронкоподібними отворами в столах;
- В) спускними рукавами в камеру відходів;
- Г) достатньою кількістю інструментів, інвентарю і посуду;
- Д) правильна відповідь відсутня.

16. Доставка продуктів здійснюється:

- А) централізованим і децентралізованим способами;
- Б) силами і засобами постачальників;
- В) з використанням власного транспорту підприємства ресторанного господарства;
- Г) лінійними (маятниковими) маршрутами;
- Д) кільцевими маршрутами.

17. Транспортні організації в процесі пересування товарів повинні забезпечити:

- А) збереження вантажу при транспортуванні;
- Б) своєчасну доставку;
- В) дотримання правил завантаження і транспортування;
- Г) ефективне використання транспортних засобів;
- Д) всі відповіді правильні.

18. Склади можуть розміщуватися:

- А) в окремих приміщеннях;
- Б) на перших поверхах;
- В) у цокольних поверхах;
- Г) у підвальних поверхах;
- Д) всі відповіді правильні.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Готельне господарство у Стародавньому світі.
2. Готельне господарство у Середньовіччі
3. Готельне господарство у Новий час.
4. Готельне господарство в Новітній час.
5. Міжнародні готельні ланцюги.
6. Фактори впливу на типізацію готельного господарства.
7. Основні типи засобів розміщення підприємств готельного господарства.
8. Історія розвитку готельного господарства в Україні
9. Класифікація готелів у різних країнах світу.
10. Приміщення житлової групи: типи та характеристика номерів.
11. Приміщення нежитлової групи: види, розташування, характеристика, функції.
12. Архітектура підприємств готельного господарства
13. Екстер'єр та інтер'єр підприємств готельного господарства.
14. Освітлення і колір у підприємствах готельного господарства.
15. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
16. Вплив кольорової гама на психологічний стан людини.
17. Місцевий колорит у дизайні готелів.
18. Приміщення культурно-масового обслуговування.
19. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування.
20. Приміщення побутового обслуговування.
21. Природнокліматичні вимоги до екстер'єру готелю.
22. Озеленення приміщень готельного господарства.
23. Основні послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
24. Додаткові послуги на підприємствах готельного господарства та їх характеристика.
25. Організація дозвілля підприємствами готельного господарства.
26. Організація анімаційних послуг.
27. Ігровий бізнес у готельному господарстві.
28. Організація технології клінінгу в готельному господарстві.
29. Норми поведінки персоналу у процесі спілкування з мешканцями готелю.
30. Культура обслуговування в готельному господарстві.
31. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
32. Розв'язання конфліктних ситуацій у готельному господарстві.
33. Розв'язання конфліктних ситуацій у ресторанному господарстві.
34. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства.
35. Вимоги до персоналу підприємств готельного господарства.
36. Системи безпеки підприємств готельного господарства.
37. Автоматизація технічних процесів готельних послуг.
38. Заробітна плата в готельному господарстві.

39. Обробка даних у службі прийому і розміщення.
40. Засоби забезпечення безпеки готелю.
41. Організація безпеки в готелях: світовий досвід.
42. Підприємства ресторанного господарства, їх класифікація.
43. Типи підприємств ресторанного господарства.
44. Характеристики та особливості діяльності підприємств ресторанного господарства.
45. Організація постачання продуктами підприємств ресторанного господарства
46. Організація постачання матеріально-технічними засобами підприємств ресторанного господарства.
47. Джерела постачання та постачальники продуктів.
48. Автоматизація і диджиталізація у ресторанному господарстві.
49. Доставка їжі із закладів ресторанного господарства.
50. Роботизація у закладах ресторанного господарства.
51. Інновації в ресторанному господарстві: кейтерінг-індустрія.
52. Міжнародний стандарт галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН групи 5520 «Ресторани, бари і їдальні» «Restaurants, bars and canteens».
53. Раціональне розміщення мережі підприємств ресторанного господарства.
54. Організація роботи складських приміщень.
55. Виробнича інфраструктура підприємств ресторанного господарства.
56. Організація роботи цехів підприємств ресторанного господарства.
57. Оперативне планування на підприємстві: зміст, завдання, етапи.
58. Меню: сутність, принципи, етапи складання, види. Розрахунок сировини.
59. Організація роботи мийної кухонного посуду.
60. Зміст і завдання раціональної організації праці на підприємствах ресторанного господарства.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З РЕКОМЕНДОВАНИМИ ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ ДЖЕРЕЛАМИ ІНФОРМАЦІЇ	12
СЛОВНИК ТЕРМІНІВ	40
ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	50
ОРІЄНТОВНІ ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ	56
ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ	59
ЗМІСТ	61

Міністерство освіти і науки України
Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

для організації практичних занять та самостійної роботи студентів
спеціальності 242 Туризм

Здано до друку 28.01.2021 р.
Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Гарнітура Times New Roman. Друк офсетний.
Ум.-друк. арк. 3,3. Наклад. 20 прим.

Віддруковано в ПНПУ імені В. Г. Короленка
вул. Остроградського, 2, м. Полтава, 36003