



Міністерство освіти і науки України
ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління торговельно-підприємницької та митної діяльності
Кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

**Методичні вказівки
до самостійного вивчення дисципліни**

**для здобувачів денної (заочної) форми здобуття освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

Харків

2024

Міністерство освіти і науки України

ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю

Кафедра торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Методичні вказівки
до самостійного вивчення дисципліни

**для здобувачів денної (заочної) форми здобуття освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**

Затверджено
рішенням Науково-методичної ради факультету
управління торговельно-підприємницькою та
митною діяльністю
Протокол № 5
від «28» квітня 2024 р.

Харків
2024

УДК 640.4(072)
О-64

Схвалено
на засіданні кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи
Протокол № 11 від «08» лютого 2024 р.

Рецензенти:

В.І. Скринник, канд. техн. наук, доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи Державного біотехнологічного університету

О-64 Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг: методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здобуття освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / укладачі: Л.В. Татар, Д.М. Одарченко, А.І. Кудряшов ; ДБТУ. – Харків : [б. в.], 2024. – 23 с.

Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» містить опис, програму та структуру викладання навчальної дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здобуття освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Наведена тематика теоретичного та практичного курсів дисципліни. Представлено перелік основних питань та індивідуальних завдань. Методичні вказівки містять запитання для проведення підсумкового контролю знань, наведені методи оцінювання та список рекомендованої літератури. Видання може бути корисним та цікавим для здобувачів інших спеціальностей та науково-педагогічних працівників.

УДК 640.4(072)

Відповідальний за випуск: Л.В. Татар, к.т.н., ст. викладач

© Татар Л.В., Одарченко Д.М., Кудряшов А.І., 2024
© ДБТУ, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП		5
1	Опис навчальної дисципліни	6
2	Мета та задачі навчальної дисципліни	
3	Програма навчальної дисципліни	
4	Структура навчальної дисципліни	
5	Самостійне опрацювання тем навчальної дисципліни	
6	Приклади питань для самоконтролю (тести)	
Список рекомендованої літератури		

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» спрямована на формування у здобувачів освіти фахових компетентностей, розуміння організації та управління закладами сфери послуг, злагодженого функціонування всіх його підрозділів, організації праці на підприємстві.

Навчальним планом дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» передбачено самостійну роботу здобувачів, яка спрямована на формування вмінь і навичок опрацювання вітчизняної та зарубіжної літератури. Самостійна робота – це обов'язковий елемент оволодіння навчальним матеріалом дисципліни у вільний час від аудиторної роботи (лекції, практичні заняття).

Основні види самостійної роботи здобувачів освіти:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення рекомендованих літературних джерел;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до дискусій та інших пропонованих викладачем завдань;
- самоперевірка здобувачем власних знань за питаннями для самоконтролю;
- підготовка доповідей або презентацій щодо переліку основних завдань кожної з тем навчальної дисципліни;
- підготовка до поточного й підсумкового контролю.

Навчальний план дисципліни передбачає самостійне вивчення окремих тем, що посилює самодисципліну здобувачів, сприяє активізації їх творчої діяльності, розвиває мислення, привчає до відповідальності і самоконтролю, активізує пошукову та дослідницьку діяльність.

Самостійна робота здобувачів контролюється протягом навчального семестру. Під час оцінювання практичних занять і самостійної роботи увагу приділяють також їх якості і самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). За результатами самостійної роботи здобувача викладач підводить підсумки виставляючи відповідні оцінки залежно від результатів виконаної роботи.

Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни призначене здобувачам першого (баклаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форм здобуття освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Кількість кредитів – 3	Статус дисципліни: <i>вибіркова</i>	
Теми – 15	Рік підготовки:	
	3-й	3-й
Загальна кількість годин – 90	Семестр	
	5-й	5-й
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 3 самостійної роботи здобувача – 3	Лекції	
	30 год	4 год
	Практичні, (семінарські)	
	14 год	6 год
	Лабораторні	
	–	–
	Самостійна робота	
	46 год	80 год
	Вид контролю:	
	залік	залік

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» спрямована на формування у здобувачів освіти фахових компетентностей, розуміння організації та управління закладами сфери послуг, злагодженого функціонування всіх його підрозділів, організації праці на підприємстві.

Метою дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг» є формування спеціальних професійних знань у здобувачів освіти з теоретичних засад організації та функціонування підприємств індустрії гостинності, розвиток навичок пізнавальної діяльності в сфері гостинності.

Основні завданнями дисципліни «Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг»:

- використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів і діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг;
- сформулювати розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи підприємств індустрії гостинності;
- організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- оцінювати та застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розділ 1

Тема 1. Готельно-ресторанний бізнес: сутність та особливості управління. Сутність та особливості управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах конкурентного ринку. Підходи до управління готельно-ресторанним бізнесом. Принципи управління готельно-ресторанним бізнесом. Сучасний стан та тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу України. Напрями забезпечення ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом на мікро- та макрорівнях.

Рекомендована література: 1-3, 7-8, 9-11.

Тема 2. Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства. Закони та законодавчі акти, що регулюють готельну індустрію. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.

Рекомендована література: 1-3, 4-6, 9-13.

Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства та функціональна організація їх приміщень. Класифікація підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Рекомендована література: 1-3, 6-8, 9-11.

Тема 4. Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектурні рішення та інтер'єр готельних підприємств.

Рекомендована література: 1-2, 5, 7, 9-11.

Тема 5. Організація сучасних систем бронювання місць у готелях. Організація бронювання номерів і місць у готельному бізнесі. Значення служби бронювання та резервування у готелях. Міжнародні системи бронювання. Розділи бронювання готельних послуг у глобальній комп'ютерній мережі Internet.

Рекомендована література: 1-3, 4-6, 9-12.

Тема 6. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства. Сутність та особливості готельних послуг. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Обслуговування та задоволення запитів гостей персоналом служби прийому, розміщення та обслуговування. Основні вимоги до організації прийому вітчизняних й іноземних туристів в Україні.

Рекомендована література: 1-3, 4-5, 8, 11-13.

Розділ 2

Тема 7. Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства. Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства. Організація роботи заготівельних цехів у закладах ресторанного господарства. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.

Рекомендована література: 1-2, 4-7, 9-11.

Тема 8. Експлуатаційна програма готелю. Виробнича програма та товарооборот ресторану. Експлуатаційна програма готелю. Виробнича програма та товарооборот ресторану. Необоротні активи готелів і ресторанів.

Рекомендована література: 1-2, 4-6, 9-11.

Тема 9. Трудові ресурси, доходи та цінова політика готелів і ресторанів. Оборотні активи готелів і ресторанів. Трудові ресурси готелів і ресторанів. Поточні витрати та собівартість продукції готелів і ресторанів. Доходи та цінова політика готелів і ресторанів.

Рекомендована література: 1-3, 4, 8, 9-10.

Тема 10. Технологічне обладнання. Підбір технологічного обладнання підприємств ресторанного господарства. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Технологічне обладнання. Підбір технологічного обладнання. Столова білизна. Посуд і прилади. Меблі. Основні етапи технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах.

Рекомендована література: 1-2, 4, 7, 8, 9-10.

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Рекомендована література: 12, 4, 7, 8, 9-12.

Тема 12. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Рекомендована література: 1-2, 7, 8, 9-12.

Тема 13. Інформаційні технології та автоматизація процесів управління підприємствами індустрії гостинності. Фінансово-економічні процеси в готельно-ресторанному бізнесі. Інформаційні системи в готельно-ресторанному бізнесі. Застосування Інтернет-технологій у готельно-ресторанному господарстві. Автоматизація діяльності готельно-ресторанних комплексів.

Рекомендована література: 1-3, 4, 5, 9-11.

Тема 14. Барна справа та організація роботи сомельє. Особливості організації та функціонування барів. Матеріально-технічне забезпечення барів. Організація обслуговування споживачів. Загальні відомості про приготування та подавання напоїв. Організація роботи сомельє та карта вин ресторану і правила її складання.

Рекомендована література: 1-2, 4-6, 9-11.

Тема 15. Бізнес планування в готельно-ресторанному бізнесу. Бізнес-план у системі планування діяльності готелів і ресторанів. Інформаційне поле та підготовча стадія розробки бізнес-плану. Структура та основні розділи бізнес-плану. План маркетингу. Виробничий план. Організаційний план. Фінансовий план. Оцінка ризиків.

Рекомендована література: 1-2, 4, 8, 9-10.

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви розділів та тем	Кількість годин												
	денна форма здобуття освіти						заочна форма здобуття освіти						
	Загальний обсяг	аудиторних					Самостійна робота	Загальний обсяг	аудиторних				Самостійна робота
		усього	у тому числі			усього			у тому числі				
лекції			лабораторні	практичні	лекції				лабораторні	практичні			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Розділ 1.													
Тема 1. Готельно-ресторанний бізнес: сутність та особливості управління	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6	
Тема 2. Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства	7	4	2	-	2	3	6	-	-	-	-	6	
Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства та функціональна організація їх приміщень	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6	
Тема 4. Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства	7	4	2	-	2	3	6	2	2	-	-	4	
Тема 5. Організація сучасних систем бронювання місць у готелях	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6	
Тема 6. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства	7	4	2	-	2	3	6	-	-	-	-	6	
Разом розділ 1	36	18	12	-	6	18	36	2	2	-	-	34	
Розділ 2.													
Тема 7. Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6	
Тема 8. Експлуатаційна програма готелю. Виробнича програма та товарооборот ресторану	7	4	2	-	2	3	6	2	-	-	2	4	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 9. Трудові ресурси, доходи та цінова політика готелів і ресторанів	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6
Тема 10. Технологічне обладнання. Підбір технологічного обладнання підприємств ресторанного господарства	7	4	2	-	2	3	6	-	-	-	-	6
Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6
Тема 12. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства	7	4	2	-	2	3	4	2	-	-	2	2
Тема 13. Інформаційні технології та автоматизація процесів управління підприємствами індустрії гостинності	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6
Тема 14. Барна справа та організація роботи сомельє	5	2	2	-	-	3	6	-	-	-	-	6
Тема 15. Бізнес планування в готельно-ресторанному бізнесу	8	4	2	-	2	4	8	4	2	-	2	4
Разом розділ 2	54	26	18	-	8	28	5	8	2	-	6	46
Всього годин	90	44	30	-	14	46	90	10	4	-	6	80

Тема 1: Готельно-ресторанний бізнес: сутність та особливості управління.

Мета: вивчити принципи та напрями забезпечення ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом.

Питання для самоконтролю

1. Сутність готельно-ресторанного бізнесу та його інтегрованість у бізнес-систему.
2. Надати характеристику моделі процесів надання основних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.
3. Що таке управління готельно-ресторанним бізнесом?
4. Маркетинговий підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом та його особливості.

5. Системний підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом та його особливості.
6. Цільовий підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом та його особливості.
7. Комплексний підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом та його особливості.
8. Принципи управління готельно-ресторанним бізнесом. Перерахувати основні з них.
9. Чи є принципи управління готельно-ресторанним бізнесом взаємовиключними процесами?
10. Перспективні напрями забезпечення ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом на мікро- та макрорівнях.

Тема 2: Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства

Мета: вивчити закони та правові акти у галузі готельного господарства. Навчитися аналізувати правові координації ділових рішень підприємств готельного господарства та регулювання їх діяльності.

Питання для самоконтролю

1. Дати визначення поняття «готель» згідно Закону України «Про туризм».
2. Назвати ознаки підприємницької діяльності.
3. Що є об'єктом нормативно-правового регулювання діяльності суб'єктів готельного господарства?
4. Дати визначення поняття «готельна послуга».
5. Дати визначення поняття «готельний продукт».
6. Який уповноважений орган здійснює встановлення категорій готелям?
7. Українська національна версія стандартів ДСТУ ISO. Перелічить види сертифікації.
8. З якого року Україна відмовилась від сертифікації УкрСЕПРО?
9. Дати визначення поняття «ліцензія», який є документом державного зразка.
10. Сертифікатом якості називають документ...

Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства та функціональна організація їх приміщень

Мета: вивчити класифікацію підприємств готельного господарства та організацію приміщень житлової і нежитлової групи.

Питання для самоконтролю

1. За якими ознаками класифікують підприємства готельного господарства?
2. Охарактеризувати існуючі у світі типи класифікацій підприємств готельного господарства за рівнем комфорту. Дайте характеристику класифікації готелів за функціональним призначенням.
3. За якими ознаками класифікуються приміщення підприємств готельного господарства?

4. Охарактеризувати склад приміщень житлової групи підприємств готельного господарства та назвіть основні вимоги до їх організації. Назвіть та охарактеризуйте типи готельних номерів в Україні за ДСТУ 4527:2006.

5. Охарактеризувати склад приміщень нежитлової групи підприємств готельного господарства та назвіть основні вимоги до їх організації.

6. Назвати та охарактеризуйте чинники впливу на формування архітектурно-планувальних рішень готелю.

7. Розкрити сутність та особливості надання готельних послуг.

8. Які вимоги пред'являються до організації роботи служби прийому і розміщення?

9. Назвати та охарактеризуйте основні вимоги до організації роботи служби бронювання місць у готелях.

10. Які вимоги висуваються до організації роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування?

Тема 4. Організація житлових та нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Мета: вивчити організаційну структуру нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Навчитися визначати типи приміщень підприємств готельного господарства, користуючись нормативними документами.

Питання для самоконтролю

1. Ознаки класифікації приміщення підприємств готельного господарства.

2. Охарактеризувати склад приміщень житлової групи підприємств готельного господарства та назвіть основні вимоги до їх організації. Назвіть та охарактеризуйте типи готельних номерів в Україні за ДСТУ 4527:2006.

3. Охарактеризувати склад приміщень нежитлової групи підприємств готельного господарства та назвіть основні вимоги до їх організації.

4. Назвати та охарактеризуйте чинники впливу на формування архітектурно-планувальних рішень готелю.

5. Розкрити сутність та особливості надання готельних послуг.

Тема 5. Сучасні системи бронювання місць у готелях

Мета: вивчити організацію бронювання номерів і місць у готельному бізнесі, значення служби бронювання та резервування у готелях.

Питання для самоконтролю

1. Значення служби резервування та бронювання у готелях.

2. Дати визначення поняття «бронювання».

3. Дати визначення поняття «подвійне бронювання».

4. Організація служби бронювання та резервування місць у готелях.

5. Канали кореспонденції для бронювання адміністрацій готелю.

6. Назвати види гарантованого бронювання.

7. Бронювання під сертифікацію платіжної картки.

8. Особливості бронювання місць для VIP-клієнтів.

9. Що таке негарантоване бронювання.

10. Назвати міжнародні системи бронювання.

Тема 6. Організація обслуговування на підприємствах готельного господарства

Мета: ознайомитися з особливостями технології обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Навчитися правильно визначати посадові обов'язки працівників готельного бізнесу, основні технологічні цикли послуг гостинності.

Питання для самоконтролю

1. Дати визначення поняття «готельна послуга».
2. Основні та додаткові послуги готелю.
3. Якими зовнішніми чинниками визначається середовище гостинності?
4. Дати визначення поняття «технологія гостинності».
5. Якими умовами гостинності визначається основний технологічний цикл?
6. Назвати допоміжні та обслуговуючі технологічні процеси.
7. Охарактеризувати організацію роботи служби прийому і розміщення готелю.
8. Склад персоналу служби прийому і розміщення готелю.
9. У чому полягають функції служби прийому і розміщення у готелі.
10. Процес обслуговування гостей в готелях всіх категорій.

Тема 7. Організація постачання та логістична діяльність закладів ресторанного господарства

Мета: ознайомитися з особливостями організації постачання, логістичною діяльністю закладів ресторанного господарства та форм обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.

Питання для самоконтролю

1. Надайте характеристику комплексу послуг закладів ресторанного господарства.
2. Розкрийте сутність та особливості організації постачання в закладах ресторанного господарства.
3. Розкрийте сутність та особливості організації логістичної діяльності в закладах ресторанного господарства.
4. Назвіть та охарактеризуйте форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
5. Назвіть форми обслуговування офіціантами з попереднім і подальшим розрахунком.

Тема 8. Експлуатаційна програма готелю. Виробнича програма та товарооборот ресторану

Мета: навчитися визначати чинники та принципи, на яких базується обмежують діяльність підприємства. Вивчити поняття виробнича програма та товарооборот ресторану, необоротні активи готелів та ресторанів.

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризувати послугу ресторанного господарства.
2. Надати класифікацію поточних витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

3. Охарактеризувати собівартість послуг готельного господарства та фактори, що впливають на її величину.
4. Визначити сутність експлуатаційної програми готелю.
5. Визначити економічну сутність основних засобів готелю та їх класифікацію.
6. Назвати чинники від яких залежить структура основних засобів підприємства ресторанного господарства.
7. Що характеризує видову структуру основних засобів ресторанного господарства?
8. Дати визначення терміну «активи підприємства».
9. Маркетингова політика підприємства ресторанного господарства.
10. Тип і спеціалізація підприємства ресторанного господарства.

Тема 9. Трудові ресурси, доходи та цінова політика готелів і ресторанів

Мета: вивчити поняття оборотні активи, трудові ресурси, доходи та цінова політика готелів і ресторанів. Ознайомитися з поточними витратами та собівартістю продукції готелів і ресторанів.

Питання для самоконтролю

1. Визначити сутність, склад і структуру оборотних коштів готельного господарства та фактори, що визначають їх величину.
2. Класифікація підприємств готельного та ресторанного бізнесу.
3. Методи планування потреби в оборотних засобах готелів та ресторанів.
4. Характеристика трудових ресурсів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
5. Визначити сутність та особливості формування цін на продукцію та послуги підприємств готельного та ресторанного господарства.
6. Як розрізняють ціни залежно від сфери обігу або галузевої форми продукції?
7. Класифікація витрат за основними ознаками.

Тема 10. Підбір технологічного обладнання підприємств ресторанного господарства

Мета: навчитися принципам організації роботи складського, тарного та транспортного господарств. Навчитися визначати етапи технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах.

Питання для самоконтролю

1. Назвати структуру технологічних машин.
2. Як класифікують механічне устаткування за функціональним призначенням та структурою циклу?
3. Охарактеризувати будову та принцип дії подрібнювальних машин з конусним і дисковим робочим органом.
4. На які види за функціональним призначенням поділяється теплове устаткування?
5. Вказати особливості теплової обробки продуктів у НВЧ-апаратах.
6. Перерахувати робочі елементи електричної плити.
7. Охарактеризувати конструктивні особливості та призначення мармітів.

8. На які види поділяється торговельне холодильне устаткування?
9. Охарактеризувати холодильні агенти, що застосовуються при машинному охолодженні.
10. Яке обладнання використовується під час зберігання продуктів у холодильних камерах?

Тема 11. Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Мета: ознайомитися з характеристикою та процесами системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. процеси системи

Питання для самоконтролю

1. Історія розвитку систем управління якістю.
2. Основні поняття управління якістю.
3. Загальна характеристика принципів управління якістю.
4. Процесний підхід до управління якістю.
5. Системний підхід до управління.

Тема 12. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

Мета: навчитися методиці комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Питання для самоконтролю

1. Принцип постійного поліпшення управління якістю.
2. Принцип прийняття рішень на підставі фактів.
3. Політика у сфері якості.
4. Цілі у сфері якості.
5. Структура документації системи управління якістю підприємства сфери туристичних та готельних послуг.

Тема 13. Інформаційні технології та автоматизація процесів управління підприємствами індустрії гостинності

Мета: ознайомитися з інформаційними системами в готельно-ресторанному бізнесі та навчитися плануванню автоматизації діяльності готельно-ресторанних комплексів.

Питання для самоконтролю

1. Основна сутність інформаційних технологій.
2. Які основні складові інформаційних технологій на підприємствах індустрії гостинності?
3. Сутність, значення і особливості інформаційного забезпечення підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
4. Роль інформаційних технологій в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу.
5. Види сучасних інформаційних технологій у готельному комплексі.
6. Сутність та функції інформаційних центрів у готельному комплексі.

7. Шляхи вдосконалення та перспективи інформаційних технологій в готельних комплексах.
8. Напрями вдосконалення інформаційної системи в готельному комплексі.
9. Основні переваги формування комплексної інформаційної системи.
10. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.

Тема 14. Барна справа та організація роботи сомельє

Мета: ознайомитися з особливостями організації та функціонування барів, організацією обслуговування споживачів та роботою сомельє.

Питання для самоконтролю

1. Організація роботи бармена.
2. Групи приміщень у барах.
3. Які приміщення мають бути у барі за правилами СНіП і будівельними нормами?
4. Що відноситься до групи торгових приміщень?
5. Способи постачання продукції в барах.
6. Види устаткування бару та їхня характеристика.
7. Види інвентарю та їхня характеристика.
8. Відомості що до інвентарю барного призначення.
9. Від чого залежить кількість виробничих приміщень бару?
10. Що входить до групи складських приміщень?

Тема 15. Бізнес планування в готельно-ресторанному бізнесу

Мета: навчитися системі планування діяльності готелів і ресторанів. Навчитися формулювати перспективи та поточні цілі реалізації ідеї, оцінювати сильні і слабкі сторони бізнесу, характеризувати результати аналізу ринку та його особливостей.

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризувати місце бізнес-плану в системі планування діяльності готелів і ресторанів.
2. Надати класифікацію бізнес-планів.
3. Охарактеризувати інформаційне поле та підготовчу стадію розробки бізнес-плану.
4. Визначити структуру та основні розділи бізнес-плану.
5. Визначити мету та завдання та послідовність розроблення розділу бізнес-плану «План маркетингу».
6. Визначити мету та завдання та послідовність розроблення розділу бізнес-плану «Виробничий план».
7. Сформулювати основні цілі складання розділу бізнес-плану «Організаційний план».
8. Назвати основні завданнями «Фінансового плану».
9. Надати характеристику плану доходів і видатків.
10. Визначити цілі, які повинні бути досягнуті при розробці розділу «Оцінка ризиків».

5 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ ТЕМ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальним планом дисципліни «Організацію забезпечення функціонування закладів сфери послуг» передбачено самостійну роботу здобувачів освіти, спрямовану на формування вмінь і навичок опрацювання вітчизняної та зарубіжної літератури. Самостійна робота – це обов'язковий елемент оволодіння навчальним матеріалом дисципліни у вільний час від аудиторної роботи (лекції, практичні заняття).

Основні види самостійної роботи здобувачів освіти:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- вивчення рекомендованих літературних джерел;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до дискусій та інших пропонованих викладачем завдань;
- самоперевірка здобувачем власних знань за питаннями для самоконтролю;
- підготовка доповідей або презентацій щодо переліку основних завдань кожної з тем навчальної дисципліни;
- підготовка до поточного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. Лекції слугують тим підґрунтям та інструментом, що спрямовують здобувачів у найбільш раціональному напрямі для подальшого поглибленого вивчення навчальної дисципліни. Протягом навчального семестру здобувач повинен систематично самостійно опрацьовувати теоретичний матеріал, що викладається на лекційних заняттях. Під час засвоєння лекційного матеріалу здобувач повинен користуватися рекомендованими навчально-методичними матеріалами, перелік яких викладено у робочій програмі навчальної дисципліни, а також у даному виданні. На лекціях висвітлюються лише основні теоретичні положення та найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виноситься на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Під час вивчення дисципліни для закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих під час лекційних занять, здобувачі повинні виконати практичні завдання з дисципліни, згідно з методичними вказівками щодо виконання практичних занять.

Основна мета практичного заняття – це розширення, поглиблення й деталізація наукових знань, отриманих здобувачами на лекціях та під час самостійної роботи і спрямованих на підвищення рівня засвоєння навчального матеріалу, набуття умінь і навичок, розвиток наукового мислення здобувачів.

Завдання практичного заняття:

- підготовка до самостійного виконання практичних завдань;
- підготовка здобувачів до поточного контролю;
- набуття вмінь застосування теоретичних знань на практиці;
- підготовка здобувачів до майбутньої практичної діяльності тощо.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок, постановку загальної проблеми (задачі) викладачем та їх обговорення за участю здобувачів, перевірку та оцінювання самостійно виконаних завдань.

Для посилення активності і закріплення знань викладач повинен залучати до участі в обговоренні теоретичних і практичних питань якомога більшу кількість студентів. Це досягається постановкою додаткових питань, спрямованих на розкриття, деталізацію різних аспектів основного питання, особливо практичного досвіду, складних ситуацій.

Оцінки, одержані здобувачем на практичних заняттях, враховуються під час формування підсумкової оцінки з дисципліни. У випадку, коли здобувач не може самостійно розібратися в питанні, він може отримати консультацію викладача. Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямку, зробити раціональною та підвищити її ефективність.

Підготовка індивідуального завдання. Індивідуальне завдання – це підготовка та презентація доповіді. Здобувач повинен презентувати цікаву інформацію із запропонованих нижче тем або запропонувати свою тему погоджену з викладачем. Приклад завдання можна переглянути за посиланням: https://docs.google.com/presentation/d/14Hxe5kBC9DOsbviw50MLXVUb-TcgagIS/edit?usp=drive_link&ouid=116569006563272069523&rtpof=true&sd=true

Теми доповідей (індивідуального завдання)

1. Стратегії управління безпекою у сфері гостинності.
2. Цифрові інструменти дистрибуції послуг гостинності.
3. Управління бренд-сайтом готелів та ресторанів.
4. Капсульні готелі: перспективи розвитку.
5. Оцінювання персоналу суб'єкта готельного бізнесу.
6. Оцінювання персоналу: інноваційні методи.
7. Особистий бренд: формування попиту.

Критерії оцінювання знань здобувачів. Перевірка та оцінювання знань здобувачів освіти може проводитись у наступних формах:

- оцінювання роботи здобувача під час практичних занять;
- поточний модульний контроль;
- оцінювання індивідуального завдання;
- самостійна робота здобувача;
- підсумкове тестування.

Самостійна робота здобувачів контролюється протягом навчального семестру. Під час оцінювання практичних завдань і самостійної роботи увагу приділяють також їх якості і самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо хоч одна із вимог не буде виконана, то оцінка знижується.

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання і в системі ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS.

6. ПРИКЛАДИ ПИТАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ (ТЕСТИ)

(Вибрати для кожного з питань одну правильну відповідь)

1. Гостинність як науковий термін - це...

а) система заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарчих і культурних запитів гостей туристичних підприємств, їх гостинного обслуговування з наданням низки послуг;

б) результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача;

в) сукупність економічних відносин, які утворюються у процесі виробництва, реалізації і організації споживання цих послуг;

г) результат діяльності готельного підприємства, спрямованої на задоволення відповідних потреб туриста.

2. Сфера гостинності включає:

а) готельну індустрію;

б) готельну індустрію + ресторанний бізнес;

в) готельну індустрію + ресторанний бізнес + організацію анімаційних заходів;

г) готельну індустрію + ресторанний бізнес + організацію анімаційних заходів + підприємства транспортного обслуговування.

3. Категорії «бізнес» та «підприємницька діяльність»:

а). є тотожними;

б). підприємницька діяльність передбачає бізнес як інтегровану складову;

в). бізнес є ширшою категорією ніж підприємницька діяльність;

г). дані категорії не мають жодного зв'язку.

4. Сфера гостинності включає:

а) готельну індустрію;

б) готельну індустрію + ресторанний бізнес;

в) готельну індустрію + ресторанний бізнес + організацію анімаційних заходів;

г) готельну індустрію + ресторанний бізнес + організацію анімаційних заходів + підприємства транспортного обслуговування.

5. Згідно ЗУ “Про туризм”, підприємства будь-якої організаційно- правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням – це ...

а) мотель;

б) кемпінг;

в) готель;

г) будинок відпочинку.

6. Дворівневий готельний номер, який складається з двох або і більше житлових кімнат із внутрішніми стаціонарними сходами, повним санвузлом; розрахований на проживання однієї-двох осіб, - це ...

а) апартамент;

б) президентський апартамент;

в) люкс;

г) дуплекс.

7. Готель, розташований на території фермерського господарства, який має умови для сільськогосподарської діяльності під час відпочинку називається:

а) дача;

б) сільський будинок;

в) агроготель;

г) фермерський будинок.

8 У випадку вчасної відміни бронювання з внесенням застави, застава повинна бути:

- а) повернута клієнтові повністю;
- б) повернута клієнтові 50% суми платежу;
- в) повернута клієнтові 25% суми платежу;
- г) застава не повертається.

9. «Ресторанне господарство» - це ...

а) це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку;

б) це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність;

в) вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього;

г) все перелічене.

10. Об'єктивним джерелом інформації, яке підтверджує або спростовує актуальність ідеї створення ресторанного закладу є ...

- а) ЗМІ, інтернет;
- б) маркетингові дослідження;
- в) наукові джерела;
- г) статистичні матеріали.

11. Здійснення діяльності підприємств базується на принципах:

а) економічна самостійність; матеріальна зацікавленість; самоокупність, рентабельність та самофінансування;

б) самоокупність, рентабельність та самофінансування;

в) додержання законів та рішень законодавчої та виконавчої влади; господарський ризик і відповідальність за результати господарювання

г) все перелічене.

12. Термін “гостинність” був уведений...

а) інспекторами Міжнародної готельної асоціації у 1972 р.;

б) експертами ХОТРЕК у 1982 р.;

в) інспекторами Всесвітньої туристичної організації у 1985 р.;

г) фахівцями Міжнародної асоціації готелів і ресторанів у 1990 р.

13. В Україні найбільш поширена поверховість сучасних готелів:

а) 8-14 поверхів;

б) 5-16 поверхів;

в) 8-10 поверхів;

г) 16-28 поверхів.

14. Самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку, це:

а) бізнес;

б) підприємницька діяльність;

в) діло;

г) готельно-ресторанний бізнес.

15. Самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку, це:

- а) бізнес;
- б) підприємницька діяльність;
- в) діло;
- г) готельно-ресторанний бізнес.

16. За характером зв'язку вихідного матеріалу і продукту розрізняють такі технологічні процеси:

- а) аналітичний, прямий, допоміжний;
- б) аналітичний, допоміжний, обслуговуючий;
- в) аналітичний, синтетичний, прямий технологічний;
- г) прямий, обслуговуючий, допоміжний.

17. Напередодні заїзду туристичної групи порт'є СПРО заповнює:

- а) анкети тих, хто прибуває;
- б) візитні картки тих, хто прибуває;
- в) рахунки за проживання;
- г) карту бронювання.

18. До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів:

а) ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering);

б) ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет;

в) фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering);

г) ресторан, буфет.

19. Вкажіть, які види попиту виділяють з точки зору доцільності?

- а) еластичний;
- б) раціональний та нераціональний;
- в) нееластичний;
- г) раціональний.

20. Залежно від характеру впливу – прямого або непрямого – елементи зовнішнього середовища підприємства поділяють на групи:

- а) мікросередовище та макросередовище;
- б) основне та допоміжне;
- в) первинне та вторинне;
- г) все перелічене.

Ситуаційне завдання

Описати вітальню 5* готелю за такою схемою:

- Призначення.
- Місцезнаходження.
- Обладнання меблями і музичними інструментами.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Методичне забезпечення

1. Брича В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ: Ліра, 2020. 484 с.
2. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства : навч.-метод. посіб. для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.
3. Татар Л.В., Одарченко Д.М., Кудряшов А.І. Організація забезпечення функціонування закладів сфери послуг : *курс лекцій* для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної (заочної) форми здобуття освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. Х. : ДБТУ, 2024. 84 с.

Основна література

4. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. 329 с.
5. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. : у 3-х т. Т. 1. Готелі; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2016. 347 с.
6. Кашинська О.Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навч.-наочн. посіб. Старобільськ : ДЗ ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с.
7. Корж Н.В., Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. 580 с.
8. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

Електронні ресурси

9. International Hotels and Restaurants Associations (IH&RA). URL: <https://www.iso.org/organization/8774.html>
10. Hotel industry statistics. URL: <https://www.condorferries.co.uk/hotel-industry-statistics>
11. The World Tourism Organization is the United Nations agency. URL: <https://www.unwto.org/>
12. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4527.pdf>
13. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2.20:2008. URL: <https://www.minregion.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/DBN-V.2.2-20-2008.pdf>

Навчальне видання

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ
СФЕРИ ПОСЛУГ**

Методичні вказівки
для самостійного вивчення дисципліни

Укладачі:

ТАТАР Лариса Василівна
ОДАРЧЕНКО Дмитро Миколайович
КУДРЯШОВ Андрій Ігорович

Формат 60x84/16. Гарнітура Times New Roman
Папір для цифрового друку. Друк ризографічний.
Ум. друк. арк. 0,7.

Наклад ___ пр.

ДБТУ

61002, м. Харків, вул. Алчевських, 44