

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

**“ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО
ВИРОБНИЦТВА”**

(для молодших спеціалістів)

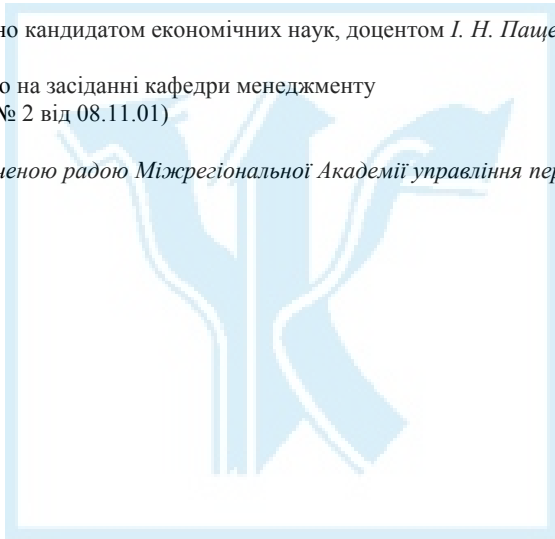
МАУП

Київ 2002

Підготовлено кандидатом економічних наук, доцентом *І. Н. Пащенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(Протокол № 2 від 08.11.01)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



МАУП

Пащенко І. Н. Навчальна програма дисципліни “Організація готельного виробництва” (для молодших спеціалістів). — К.: МАУП, 2002. — 11 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація готельного виробництва”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2002

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма дисципліни “Організація готельного виробництва” передає системне викладення теорії і практики раціональної організації готельного бізнесу в умовах ринкової економіки.

Програма дисципліни побудована так, щоб у результаті вивчення теоретичного матеріалу і виконання контрольного завдання студенти могли розв’язувати як навчальні задачі, так і конкретні ситуації з практичного досвіду. Вони можуть застосувати вивчений матеріал для вирішення практичних задач власного бізнесу, використати набуті знання і вміння для розширення сфери діяльності та збільшення прибутку.

Найважливіше завдання дисципліни полягає у сприянні персоналу готельного господарства уміло організувати свою діяльність та оперативно адаптувати її відповідно до змін факторів зовнішнього середовища ринкового поля.

Мета вивчення дисципліни “Організація готельного виробництва” — оволодіти системою знань з прогресивної організації структури готельних закладів та розробки ефективного процесу обслуговування клієнтів; отримати необхідні навички та вміння приймати оптимальні рішення в обслуговуванні клієнтів стосовно конкретних потреб.

Предметом дисципліни “Організація готельного виробництва” є вивчення принципів побудови підприємницьких підрозділів, надання готельних послуг та оперативне управління ними.

Дисципліна “Організація готельного виробництва” тісно пов’язана з іншими навчальними дисциплінами і спрямована на формування молодшого спеціаліста готельного бізнесу, який володітиме сучасними методами організації структур та процесів готельного бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен *знати*:

- тенденції розвитку індустрії гостинності;
- особливості процесів надання готельних послуг;
- технологію процесів обслуговування клієнтів.

А також студент повинен *уміти*:

- організувати готельне господарство;
- проводити класифікацію готельних номерів;
- забезпечувати поліпшення якості надання послуг;
- організувати процеси розміщення, харчування та розваг.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА”

№ п/п	Назва теми
1	Готельне господарство як об'єкт організації
2	Організаційна структура готельного закладу
3	Індустрія розміщення клієнтів
4	Забезпечення якості готельних послуг
5	Кадрове забезпечення готельних закладів
6	Організація процесів індустрії харчування
7	Організація процесів індустрії розваг

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА”

Тема 1. Готельне господарство як об'єкт організації

Еволюція розвитку підприємств індустрії гостинності. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Характеристика й особливості готельних послуг. Система класифікації готельних закладів. Рівень комфорту. Місткість номерного фонду. Функціональне призначення закладу розміщення. Класифікація готельних номерів.

Література [1; 12; 18]

Тема 2. Організаційна структура готельного закладу

Організаційна структура управління готельними підприємствами. Типи організаційних структур. Основні служби готелю та їх характеристика. Служба бронювання. Служба обслуговування. Служба прийняття і розрахунку. Служба експлуатації номерного фонду. Організаційні схеми управління готельними закладами.

Література [1; 8; 12; 15]

Тема 3. Індустрія розміщення клієнтів

Класифікація закладів розміщення. Характеристика готельних комплексів. Склад приміщень готелю. Обслуговування гостей у громадській частині готелю. Функціональні схеми вестибуля. Житлова частина готелю та її обслуговування. Системи життєзабезпечення готелю.

Література [4; 5; 12; 16; 19]

Тема 4. Забезпечення якості готельних послуг

Поняття якості послуг. Якість послуг з точки зору споживача (споживацька якість). Відносність якості: технічна якість, функціональна якість, соціальна якість. Стандартизація і сертифікація якості послуг. Поняття стандартизації: стандарт, об'єкт стандартизації, сфера стандартизації. Система сертифікації послуг. Обов'язкова сертифікація. Постулати Дьомінга щодо якості послуг. Акцент на споживача та на процес надання послуг. Постійне поліпшення якості надання послуг.

Література [6; 7; 15; 17]

Тема 5. Кадрове забезпечення готельних закладів

Роль кадрів у забезпеченні ефективності процесів розміщення гостей. Кадрова служба готельного комплексу. Вимоги до керівника. Формування трудових колективів. Планування потреби в персоналі. Підбір і відбір персоналу на робочі місця. Внутрішній і зовнішній ринки робочої сили. Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу. Професійний розвиток персоналу. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу.

Література [3; 6; 10; 16]

Тема 6. Організація процесів індустрії харчування

Принципи функціонування підрозділів харчування готельного господарства. Класифікація підрозділів харчування. Основні групи приміщень харчування, їх взаємозв'язок. Меню. Закупка і зберігання сировини, напівфабрикатів та кулінарних виробів. Організація приготування їжі. Обробка і зберігання предметів сервіровки. Обслуговування відвідувачів.

Література [2; 5; 6; 14; 15]

Тема 7. Організація процесів індустрії розваг

Індустрія розваг як об'єкт організації. Основні завдання вивчення індустрії розваг. Збір і аналіз соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг. Інфраструктура закладів розваг. Інфраструктура багаточільових залів. Клубна діяльність, її багатофункціональний характер. Схеми функціональних приміщень клубу. Гра (забава) як вид розваги. Персонал та обладнання дискотек.

Література [5; 10; 12]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, М, Ю	1
Г, П, Ш	2
Ж, Т, Х	3
Б, Й, Р	4
Д, Н, Я	5
З, У, Щ	6
В, К, Ц	7
Є, С, Ч	8
І, О, Е	9
Л, Ф	10

Виконання контрольної роботи студентом заочної форми навчання є складовою навчального процесу та активною формою самостійної роботи студентів.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу “Організація готельного виробництва”, сформувавши вміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також з матеріалами власних досліджень у закладах розміщення гостей. Контрольна робота повинна відбивати окремі теоретико-практичні проблеми. Робота виконується студентом самостійно у формі реферату. Вона повинна бути технічно правильно оформлена. Робота пишеться чітким і розбірливим почерком (без виправлень), допускається також друкований або комп'ютерний її варіант. Обсяг контрольної роботи у формі реферату становить 12–18 сторінок. На першій сторінці має бути завдання контрольної роботи у вигляді змісту.

Сторінки мають бути пронумеровані. В кінці роботи вміщується список використаних літературних джерел, ставиться підпис студента і дата виконання. Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій, вона повертається студенту без перевірки на доопрацювання.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Еволюція розвитку індустрії гостинності.
2. Рівень комфорту та місткість номерного фонду.
3. Кадрова служба готельного комплексу. Як здійснюється формування трудових колективів? Відповідь обґрунтуйте на прикладі одного з готельних закладів.

Варіант 2

1. Функціональне призначення готельних закладів та їх класифікація.
2. Якість послуг готельного закладу.
3. Організаційні форми управління процесами розміщення гостей. Обґрунтуйте доцільність вибору тієї чи іншої форми на конкретному прикладі.

Варіант 3

1. Характеристика й особливості готельних послуг.
2. Класифікація готельних номерів.
3. На основі особистих спостережень проаналізуйте організаційну систему обслуговування клієнтів в одному з готелів.

Варіант 4

1. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.
2. Стандартизація якості готельних послуг.
3. Організація процесів індустрії розваг. Описати на підставі конкретних спостережень склад персоналу та обладнання дискотек.

Варіант 5

1. Типи організаційних структур готельних закладів.
2. Правила надання готельних послуг.

3. Проведіть невелике соціологічне дослідження, пов'язане з вивченням потреби в працівниках готельного господарства. Опишіть процес підбору і розподілу персоналу на робочі місця.

Варіант 6

1. Основні служби готельного комплексу та їх характеристика.
2. Житлова частина готелю та її обслуговування.
3. Проаналізуйте схему організаційної структури управління на прикладі конкретного готельного закладу.

Варіант 7

1. Системи життєзабезпечення готелю.
2. Принципи функціонування підрозділів харчування.
3. Проаналізуйте стан організації діяльності керівника одного з готельних закладів. Для цього необхідно вивчити й оцінити існуючу систему планування, обліку, оцінки і стимулювання праці. Виявити основні причини, що заважають керівнику працювати з повною віддачею.

Варіант 8

1. Методи оцінки результатів праці персоналу. Форми мотивації праці.
2. Класифікація підрозділів харчування та їх характеристика.
3. Складіть організаційну схему структури управління типового закладу розміщення гостей з урахуванням різних форм власності.

Варіант 9

1. Система сертифікації якості готельних послуг.
2. Організація приготування їжі, обробка і зберігання предметів сервіровки.
3. На прикладі конкретного закладу розміщення гостей проаналізуйте вплив факторів прямої і непрямої дії зовнішнього середовища.

Варіант 10

1. Організація процесів обслуговування гостей.
2. Постулати Дьомінга щодо якості послуг.

3. На прикладі конкретного закладу розміщення гостей проаналізуйте ефективність організації надання готельних послуг.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Еволюція розвитку індустрії гостинності.
2. Характеристика і особливості готельних послуг.
3. Система класифікації закладів розміщення гостей.
4. Функціональне призначення готельного закладу.
5. Класифікація готельних номерів. Рівень комфорту.
6. Типи організаційних структур індустрії розміщення гостей.
7. Основні служби готелю та їх характеристика.
8. Організаційні схеми управління закладами розміщення.
9. Класифікація готельних закладів.
10. Характеристика готельних комплексів.
11. Обслуговування гостей у громадській частині готелю.
12. Житлова частина готелю та її обслуговування.
13. Системи життєзабезпечення готелю.
14. Організаційні форми управління процесами розміщення гостей.
15. Організація процесів розміщення за контрактом.
16. Організація процесів розміщення через договір франчайзингу.
17. Поняття якості послуги розміщення гостей.
18. Відносність якості послуги розміщення.
19. Стандартизація якості готельних послуг.
20. Система сертифікації готельних послуг.
21. Постулати Дьомінга щодо якості послуг.
22. Кадрова служба готельного комплексу.
23. Формування трудових колективів.
24. Планування в потребі персоналу.
25. Підбір і відбір персоналу на робочі місця.
26. Внутрішні та зовнішні ринки робочої сили.
27. Методи оцінки персоналу.
28. Професійний розвиток персоналу.
29. Організація процесів індустрії харчування.
30. Принципи функціонування підрозділів харчування.
31. Класифікація підрозділів харчування.
32. Основні групи приміщень харчування та їх взаємозв'язок.

33. Закупка і зберігання сировини, напівфабрикатів та кулінарних виробів.
34. Організація приготування їжі. Меню.
35. Обробка і зберігання предметів сервіровки.
36. Організація процесу обслуговування відвідувачів.
37. Основні завдання індустрії розваг.
38. Інфраструктура закладів розваг.
39. Інфраструктура багатоцільових залів.
40. Клубна діяльність, її багатофункціональний характер.
41. Гра (забава) як вид розваги.
42. Персонал та обладнання дискотек.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Агеева О.* Туристические фирмы и гостиницы. — М., 2000.
2. *Бородина В.* Ресторанно-гостиничный бизнес. — М., 2001.
3. *Брайнер Р. А.* Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995.
4. *Бургонова Г.* Гостиничный и туристический бизнес. — М., 2000.
5. *Гостиничный и туристический бизнес: Учебник / Под ред. А. Д. Чудновского.* — М., 1999.
6. *Кабушкин М. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
7. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 2000.
8. *Мильнер Б.* Теория организации: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 1999.
9. *Михайлов В. И.* Азбука бизнеса (как начать свой бизнес). — СПб.: Союз, 1998.
10. *Папирян Г.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М.: Экономика, 2000.
11. *Предприятие: стратегия, структура, положение об отделах и службах, должностная инструкция / К. А. Волкова и др.* — М.: ОАО “Экономика, НОРМА”, 1997.
12. *Семенов В. С., Каминский И. С., Попова Н. А.* Гостиничные хозяйства. — М.: Стройиздат, 1985.
13. *Скобкин С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. — М., 2001.
14. *Справочник предпринимателя: розничная торговля, оптовая торговля, грузовой транспорт, общественное питание и гостиничное хозяйство.* — М.: Наука, 1994.
15. *Требования к индустрии гостиниц, ресторанов и кафе.* — М.: Институт туризма, 1991.

16. *Туризм и гостиничное хозяйство* / Под ред. А. Д. Чудновского. — М., 2000.
17. *Туристические фирмы и гостиницы: нормативно-регулирующие документы.* — М., 2001.
18. *Уокер Дж.* Введение в гостеприимство: Учебник. — М., 2001.
19. *Ходорков Л. Ф.* Мировое гостиничное хозяйство. — М., 1991.
20. *Чернявский А. Д.* Организация управления: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 1998.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Організація готельного виробництва”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Організація готельного виробництва”	4
Вказівки до виконання контрольної роботи	6
Завдання для контрольних робіт	7
Питання для самоконтролю	9
Список рекомендованої літератури	10

Відповідальний за випуск
Редактор
Комп’ютерна верстка

Н. В. Медведєва
О. Ф. Пінчук
Т. Г. Замура

Зам. № ВКЦ-1096

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП