

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ
з дисципліни
“СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”
(для бакалаврів)**

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2010

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту організацій *М. О. Левченко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту організацій
(протокол № 5 від 26.01.09)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Левченко М. О. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі” (для бакалаврів). – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2010 – 28 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план, методичні рекомендації до змісту самостійної роботи, зміст самостійної роботи, вказівки до виконання контрольних робіт та рефератів, теми контрольних робіт, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2010
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2010

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота студентів з дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі” є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчатися, сприяє активізації засвоєння студентом знань та їх реалізації.

Самостійна робота студента є основним засобом опанування навчального матеріалу в час, вільний від обов’язкових навчальних занять.

Індивідуально-консультативна робота — це форма організації навчальної роботи викладача зі студентами, яка здійснюється шляхом створення необхідних умов для виявлення і розвитку індивідуальних особливостей студента.

Індивідуально-консультативна робота здійснюється з метою посилення мотивації студентів до пізнавальної діяльності та спрямування її в необхідне русло.

Мета цих методичних рекомендацій — визначити вимоги та умови, необхідні для організації самостійної навчальної та наукової праці студентів. Вони спрямовані на виконання таких завдань:

- створення передумов для впровадження єдиного підходу викладачів до організації самостійної роботи студентів та індивідуально-консультативної роботи;
- створення організаційно-методичних засад щодо розвитку у студентів мотивації до навчання;
- сприяння формуванню у студентів навичок самостійної навчальної, науково-дослідної та практичної роботи;
- сприяння формуванню професійних якостей, знань, умінь і навичок майбутніх фахівців;
- створення умов для гармонійного творчого розвитку особистості студента;
- сприяти засвоєнню в повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Завдання самостійної роботи студентів — засвоєння певного обсягу знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація здобутих знань, їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, а також виявлення прогалин у системі знань із предмета.

Після засвоєння навчальної дисципліни студент повинен **знати**:

- теоретичні основи управління готельним бізнесом і засади створення й надання готельних послуг сучасного рівня;
- функції, принципи та методи управління процесами створення високоякісних готельних послуг;
- порядок створення проектів та основні архітектурно-планувальні ідеї, що закладаються до сучасних готелів різного призначення, дислокації та категорій;
- основи системи теоретичних і практичних знань у сфері дизайну, заснованою на принципах художнього конструювання, сучасної архітектури, інженерно-технічного проектування, ландшафтної архітектури, монументального та народного мистецтва;
- способи і засоби досягнення художньої виразності і дизайнерського проектування, нові конструкційні й оздоблювальні матеріали та умови їх використання;
- організацію та види дизайнерської діяльності, основними з яких є архітектурне середовище, інженерний, промисловий, графічний та мистецький стайлінг;
- технологію процесів обслуговування гостей.

Крім того студент повинен **уміти**:

- правильно оцінювати процеси, що відбуваються у сучасному готельному й туристичному бізнесі;
- визначати сучасні тенденції у галузевій та регіональній міжнародній торгівлі цими видами послуг;
- створювати підприємства індустрії гостинності;
- уміти виявити ті недоліки в існуючому стані архітектурно-планувального та просторового вирішення готелю, що погіршують рівень готельного сервісу; проаналізувати їх сутність і вплив на якість обслуговування; запропонувати оптимальні економічні та естетичні варіанти усунення недоліків за допомогою відповідних фахівців;
- розробляти технологію обслуговування клієнтів готелів;
- налагоджувати договірні відносини в бізнесі;
- розуміти останні досягнення в управлінні сучасними готельними підприємствами;
- приймати ефективні управлінські рішення;
- проводити ділові наради та управляти персоналом;
- використовувати набуті теоретичні знання у своїй практичній професійній діяльності.

Предметом вивчення дисципліни є процеси створення належного сервісу та дизайн у сучасних готельних підприємствах в Україні та на світовому ринку, міжнародні угоди в галузі торгівлі готельними послугами, міжнародні, регіональні та вітчизняні профільні організації, що здійснюють регулювання та управління готельним і суміжними видами бізнесу.

Самостійна робота студентів з дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі” становить не менше 51 % часу, передбаченого для виконання основної освітньої програми з урахуванням рекомендацій Міністерства освіти і науки України щодо кількості годин аудиторних занять на тиждень.

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми	Години
1	2	3
	Змістовий модуль I. Теоретичні основи вивчення гостинності	
1	Готельні послуги та дизайн як об’єкти вивчення	5
2	Дизайн як вид професійної діяльності. Виникнення, характерні риси та основні види	6
3	Взаємозв’язок туризму та готельного бізнесу	6
	Змістовий модуль II. Чинники забезпечення якісних готельних послуг, пов’язані з дизайнерськими рішеннями	
4	Технологія готельного сервісу	5
5	Архітектура та дизайн готельних комплексів	6
6	Сучасна архітектура та інтер’єр готелю	6
7	Готельні приміщення та меблі	

1	2	3
8	Використання світла і кольору в оформленні готелів	4
9	Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єру та екстер'єру	4
	Змістовий модуль III. Стандартизація готельних послуг. Уніфікація технології гостинності	4
10	Уніфікація технології гостинності	
11	Додаткові послуги для клієнтів готелів	4
12	Нормативно-правові, експлуатаційні документи та стандарти готельного обслуговування	4
Разом годин: 54		

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ЗМІСТУ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Основним завданням для студентів у поглибленні знань під час самостійної роботи є відпрацювання необхідних тем дисципліни, викладених у методичних рекомендаціях.

Відповідно до переліку додаткової літератури необхідно опрацювати не тільки основні підручники і навчальні посібники, а також нові видання. У міру виходу нової навчальної літератури, зокрема у видавництві МАУП, і надходження її до бібліотеки Академії, при цьому необхідно оновлювати список рекомендованої літератури шляхом внесення змін і доповнень до робочої програми.

ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ з дисципліни “СЕРВІС І ДИЗАЙН У ГОТЕЛІ”

Змістовий модуль I. Теоретичні основи вивчення гостинності

Тема 1. Готельні послуги та дизайн як об'єкти вивчення

1. Поняття гостинності.
2. Готельні послуги.

3. Дизайн.
4. Структура предмета; зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.
5. Поняття готельного бізнесу: класифікація готельних послуг за видами й рівнем сервісу.
6. Чинники розвитку готельного бізнесу.

Питання для самоконтролю

1. Розкрийте сутність поняття “гостинність”.
2. Розкрийте сутність поняття “готельні послуги”.
3. Розкрийте сутність поняття “дизайн”.
4. Структура предмета і його зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.
5. Поняття готельного бізнесу: класифікація готельних послуг за видами й рівнем сервісу.
6. Які чинники розвитку готельного бізнесу ви знаєте?

Теми рефератів

1. Структура предмета “Сервіс і дизайн у готелі”, зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.
2. Поняття готельного бізнесу: класифікація готельних послуг за видами й рівнем сервісу.
3. Чинники розвитку готельного бізнесу.

Література: основна [1; 7; 11; 14; 15; 29];
додаткова [1; 21]

Тема 2. Дизайн як вид професійної діяльності. Виникнення, характерні риси та основні види

1. Архітектура і дизайн. Архітектурна творчість різних історичних епох (Відродження, бароко, рококо, класицизм, ампір, модерн, конструктивізм, техно).
2. Нова естетика кінця XIX— початку XX ст.
3. Поява дизайну як нового виду творчої діяльності.
4. Дизайн архітектурного середовища.
5. Інженерний, графічний, промисловий дизайн.

Питання для самоконтролю

1. Розкрийте поняття “архітектура і дизайн”.

2. Архітектурна творчість різних історичних епох (Відродження, бароко, рококо, класицизм, ампір, модерн, конструктивізм, техно).
2. Нова естетика кінця ХІХ— початку ХХ ст.
3. Поява дизайну як нового виду творчої діяльності.
4. Що таке дизайн архітектурного середовища у готелі?
5. Інженерний, графічний, промисловий дизайн.

Теми рефератів

1. Архітектурна творчість різних історичних епох (Відродження, бароко, рококо, класицизм, ампір, модерн, конструктивізм, техно).
2. Поява дизайну як нового виду творчої діяльності у готелі.
3. Дизайн архітектурного середовища готелю.
4. Інженерний, графічний, промисловий дизайн у готелі.

Література: основна [5; 8; 10; 12; 15; 22; 29];
додаткова [10; 40]

Тема 3. Взаємозв'язок туризму та готельного бізнесу

1. Системний підхід у вивченні індустрії гостинності.
2. Еволюція індустрії гостинності.
3. Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму і гостинності.
4. Вплив туризму на розвиток готельного господарства.
5. Географія попиту на туристичний і готельний продукти.
6. Екологія та гостинність.
7. Статистика та сезонність туристських потоків.
8. Спільні та відмінні риси готельного забезпечення літніх та зимових туристських потоків.
9. Статистичний облік у готельному господарстві.

Питання для самоконтролю

1. Який ви знаєте системний підхід у вивченні індустрії гостинності?
2. Зазначте етапи еволюції індустрії гостинності.
3. Розкрийте питання щодо соціальної сфери як зовнішнього середовища туризму і гостинності.
4. Який має вплив туризм на розвиток готельного господарства?
5. Географія попиту на туристичний і готельний продукти.
6. Яке має значення екологія та гостинність?
7. Статистика та сезонність туристських потоків.

8. Спільні та відмінні риси готельного забезпечення літніх та зимових туристських потоків.
9. Статистичний облік у готельному господарстві

Теми рефератів

1. Системний підхід у вивченні індустрії гостинності.
3. Соціальна сфера як зовнішнє середовище туризму і гостинності.
4. Вплив туризму на розвиток готельного господарства.
5. Географія попиту на туристичний і готельний продукти.
6. Статистика та сезонність туристських потоків.
7. Спільні та відмінні риси готельного забезпечення літніх та зимових туристських потоків.
8. Статистичний облік у готельному господарстві.

Література: основна [1; 3; 6; 7; 9; 11; 13; 14; 16; 17; 20];
додаткова [2; 3; 9; 15; 30; 38]

Змістовий модуль II. Чинники забезпечення якісних готельних послуг, пов'язані з дизайнерськими рішеннями

Тема 4. Технологія готельного сервісу

1. Готельні послуги як складова частина сфери послуг.
2. Поняття технології гостинності.
3. Сучасна інфраструктура індустрії гостинності.
4. Технології, що забезпечують її розвиток.
5. Уніфікація технологій готельного сервісу.
6. Розробка нових і перспективних технологій готельного сервісу.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть готельні послуги як складові частині сфери послуг.
2. Розкрийте поняття “технологія гостинності”.
3. Визначте, якою є сучасна інфраструктура індустрії гостинності.
4. Які технології розвитку гостинності, що забезпечують її розвиток, ви знаєте?
5. Що означає уніфікація технологій готельного сервісу?
6. Розробка нових і перспективних технологій готельного сервісу.

Теми рефератів

1. Готельні послуги як складова частина сфери послуг.
2. Сучасна інфраструктура індустрії гостинності.
3. Технології, що забезпечують розвиток готельних послуг.
5. Уніфікація технологій готельного сервісу.
6. Розробка нових і перспективних технологій готельного сервісу
Література: основна [1; 2; 7; 11; 18; 25; 27; 28; 30]
додаткова [1; 22; 28; 30; 39; 40]

Тема 5. Архітектура та дизайн готельних комплексів

1. Сучасні проблеми гармонізації штучного середовища.
2. Основні види архітектурної та дизайнерської діяльності.
3. Нові напрями й стилі у сучасній архітектурі, дизайні та містобудуванні.
4. Специфічні проблеми архітектури й дизайну сучасних готельних комплексів.

Питання для самоконтролю

1. Які ви можете назвати сучасні проблеми гармонізації штучного середовища?
2. Визначити основні види архітектурної та дизайнерської діяльності.
3. Назвати нові напрями і стилі у сучасній архітектурі, дизайні та містобудуванні.
4. Які специфічні проблеми архітектури і дизайну сучасних готельних комплексів ви назвете?

Теми рефератів

1. Сучасні проблеми гармонізації штучного середовища у сервісі і дизайні готелю.
2. Основні види архітектурної та дизайнерської діяльності сервісу і дизайні готелю.
3. Нові напрями й стилі у сучасній архітектурі, дизайні та містобудуванні.
4. Специфічні проблеми архітектури й дизайну сучасних готельних комплексів.

Література: основна [3; 10; 12; 15; 22; 29];
додаткова [25; 26]

Тема 6. Сучасна архітектура та інтер'єр готелю

1. Зарубіжний і вітчизняний досвід проектування готельних комплексів.
2. Класифікація готельних споруд за видами, типами, поверховістю, розташуванням тощо.
3. Специфіка проектування та спорудження готелів у містах, приміських зонах і на воді.
4. Композиційні, соціальні та ергономічні основи інтер'єрів.
5. Тенденції розвитку готельного господарства.

Питання для самоконтролю

1. В чому полягає зарубіжний і вітчизняний досвід проектування готельних комплексів?
2. Класифікація готельних споруд за видами, типами, поверховістю, розташуванням тощо.
3. Яка специфіка проектування та спорудження готелів у містах, приміських зонах і на воді?
4. Назвіть композиційні, соціальні та ергономічні основи інтер'єрів.
5. Визначити тенденції розвитку готельного господарства.

Теми рефератів

1. Зарубіжний і вітчизняний досвід проектування готельних комплексів.
2. Класифікація готельних споруд за видами, типами, поверховістю, розташуванням тощо.
3. Специфіка проектування та спорудження готелів у містах, приміських зонах і на воді.
4. Композиційні, соціальні та ергономічні основи інтер'єрів.
5. Тенденції розвитку готельного господарства.

Література: основна [2; 10; 19; 21; 22; 24; 26];
додаткова [15; 16; 18; 28]

Тема 7. Готельні приміщення та меблі

1. Основні функціональні групи готельних приміщень, вимоги до їх планування рішень та обладнання.
2. Вимоги до сучасних меблів.
3. Класифікація меблів для різних за функціональним призначенням приміщень у готелях.

4. Стильові характеристики меблів.
5. Композиційні принципи меблювання готельних інтер'єрів.
6. Меблювання житлових приміщень готелю.
7. Меблювання приміщень вестибюльної групи.
8. Меблювання приміщень адміністративно-господарського та спеціального призначення.
9. Обладнання та меблювання приміщень громадського харчування.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть основні функціональні групи готельних приміщень; вимоги до їх планування рішень та обладнання.
2. Які вимоги до сучасних меблів у готельному комплексі?
3. Класифікація меблів для різних за функціональним призначенням приміщень у готелях.
4. Стильові характеристики меблів.
5. Які композиційні принципи меблювання готельних інтер'єрів ви назвете?
6. Вимоги до меблювання житлових приміщень готелю.
7. Особливості меблювання приміщень вестибюльної групи.
8. Вимоги до меблювання приміщень адміністративно-господарського та спеціального призначення.
9. Вимоги до обладнання та меблювання приміщень громадського харчування.

Теми рефератів

1. Основні функціональні групи готельних приміщень, вимоги до їх планування рішень та обладнання.
2. Класифікація меблів для різних за функціональним призначенням приміщень у готелях.
3. Композиційні принципи меблювання готельних інтер'єрів.
4. Меблювання житлових приміщень готелю.
5. Меблювання приміщень вестибюльної групи.
6. Меблювання приміщень адміністративно-господарського та спеціального призначення.
7. Обладнання та меблювання приміщень громадського харчування.

Література: основна [4–6; 11; 12; 15; 19; 21; 25; 29; 50; 54; 61];
додаткова [20; 24; 29]

Тема 8. Використання світла і кольору в оформленні готелів

1. Освітлення і колір в архітектурі.
2. Загальні відомості про властивості кольору.
3. Психофізіологічний вплив кольору на людину.
4. Використання кольору в інтер'єрі житлових приміщень.
5. Розв'язання проблеми кольору у приміщеннях адміністративного та загального призначення.
6. Роль світла в оформленні інтер'єрів приміщень.
7. Функціональність та доцільність вирішення освітлення в інтер'єрах готельних приміщень.

Питання для самоконтролю

1. Роль освітлення і кольору в архітектурі готельного комплексу.
2. Відомості про властивості кольору готельного комплексу.
3. Який психофізіологічний вплив кольору на людину у готельному комплексі?
4. Як використовується колір в інтер'єрі житлових приміщень готельного комплексу?
5. Як вирішуються проблеми кольору у приміщеннях адміністративного та загального призначення у готельному комплексі?
6. Яка роль світла в оформленні інтер'єрів приміщень готельного комплексу?
7. Функціональність та доцільність вирішення освітлення в інтер'єрах готельних приміщень.

Теми рефератів

1. Освітлення і колір в архітектурі готельного комплексу.
3. Психофізіологічний вплив кольору на людину у готельному комплексі.
4. Використання кольору в інтер'єрі житлових приміщень готельного комплексу.
5. Розв'язання проблеми кольору у приміщеннях адміністративного та загального призначення.
6. Роль світла в оформленні інтер'єрів приміщень готельного комплексу.
7. Функціональність та доцільність вирішення освітлення в інтер'єрах готельних приміщень.

Література: основна [2; 8; 10–12; 15; 21; 22; 25; 27; 29; 36; 60; 66; 75];
додаткова [6; 30; 36; 45]

Тема 9. Декоративне мистецтво в художньому оформленні інтер'єру та екстер'єру

1. Використання творів монументального, прикладного і оформлювального мистецтва та предметів народного вжитку в інтер'єрах готелю.
2. Вимоги до їх використання (тематика, масштабність, пропорції, матеріали тощо).
3. Скульптура й живопис: особливості їх розміщення в готельних приміщеннях.
4. Предмети мистецтва в організації простору готельних інтер'єрів.
5. Використання декоративної рослинності в інтер'єрах готелю, їх розміщення та догляд.
6. Букети й композиції живих квітів у готельних інтер'єрах.

Питання для самоконтролю

1. Як використовуються твори монументального, прикладного і оформлювального мистецтва та предметів народного вжитку в інтер'єрах готелю?
2. Які вимоги до їх використання (тематика, масштабність, пропорції, матеріали тощо)?
3. Скульптура й живопис: особливості їх розміщення в готельних приміщеннях.
4. Які предмети мистецтва в організації простору готельних інтер'єрів ви можете запропонувати?
5. Як використовуються декоративна рослинність в інтер'єрах готелю; розміщення та догляд?
6. Букети й композиції живих квітів у готельних інтер'єрах.

Теми рефератів

1. Використання творів монументального, прикладного і оформлювального мистецтва та предметів народного вжитку в інтер'єрах готелю.
2. Вимоги до їх використання (тематика, масштабність, пропорції, матеріали тощо).
3. Скульптура й живопис: особливості їх розміщення в готельних приміщеннях.
4. Предмети мистецтва в організації простору готельних інтер'єрів.

5. Використання декоративної рослинності в інтер'єрах готелю, їх розміщення та догляд.

Література: основна [4; 5; 8; 10; 12; 15; 18; 21; 22; 25; 27];
додаткова [4; 12; 24; 30; 31; 40]

Змістовий модуль III. Стандартизація готельних послуг. Уніфікація технології гостинності

Тема 10. Уніфікація технології гостинності

1. Структура функціонального процесу готельного сервісу. Технологічні нормативи.
2. Основний технологічний цикл: якість і культура обслуговування, види клінінгових технологій, форма організації праці.
3. Допоміжні технологічні цикли: контроль за технічним і естетичним станом приміщень, контроль за станом устаткування й обладнання.
4. Обслуговуючі технологічні цикли: клінінги житлових і нежитлових приміщень, ведення білизняного господарства, технології резервування та бронювання, інформаційні технології.

Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте структуру функціонального процесу готельного сервісу.
2. Назвіть технологічні нормативи.
3. Дайте сутнісну характеристику основного технологічного циклу: якість і культура обслуговування, види клінінгових технологій, форма організації праці.
4. Дайте характеристику допоміжного технологічного циклу: контроль за технічним і естетичним станом приміщень, контроль за станом устаткування й обладнання.
5. Дайте характеристику обслуговуючим технологічним циклам: клінінги житлових і нежитлових приміщень, ведення білизняного господарства, технології резервування та бронювання, інформаційні технології.

Теми рефератів

1. Структура функціонального процесу готельного сервісу. Технологічні нормативи.

2. Основний технологічний цикл: якість і культура обслуговування, види клінінгових технологій, форма організації праці.
3. Допоміжні технологічні цикли: контроль за технічним і естетичним станом приміщень, контроль за станом устаткування й обладнання.
4. Обслуговуючі технологічні цикли: клінінги житлових і нежитлових приміщень, ведення білизняного господарства, технології резервування та бронювання, інформаційні технології.

Література: основна [2; 11; 13; 18; 25–28];
додаткова [5; 7; 8; 11; 14; 16; 22; 23; 34]

Тема 11. Додаткові послуги для клієнтів готелів

1. Харчування в готельних підприємствах.
2. Транспортне обслуговування мешканців готелів.
3. Класифікація поїздок і транспортних засобів.
4. Використання нових видів екологічно чистих транспортних засобів.
5. Специфіка організації транспортних подорожей на вітчизняних і закордонних маршрутах.
6. Екскурсії, походи й подорожі, що організуються фахівцями для клієнтів готелів.

Питання для самоконтролю

1. Як організується харчування в готельних підприємствах?
2. Яке транспортне обслуговування мешканців готелів?
3. Класифікація поїздок і транспортних засобів.
4. Як проводиться використання нових видів екологічно чистих транспортних засобів?
5. Специфіка організації транспортних подорожей на вітчизняних і закордонних маршрутах.
6. Як проводяться екскурсії, походи й подорожі, що організуються фахівцями для клієнтів готелів?

Теми рефератів

1. Організація харчування в готельних підприємствах.
2. Транспортне обслуговування мешканців готелів.
3. Класифікація поїздок і транспортних засобів.
4. Використання нових видів екологічно чистих транспортних засобів.

5. Специфіка організації транспортних подорожей на вітчизняних і закордонних маршрутах.
6. Екскурсії, походи й подорожі, що організуються фахівцями для клієнтів готелів.

Література: основна [11; 18; 23; 27; 30];
додаткова [13; 25; 26; 35]

Тема 12. Нормативно-правові, експлуатаційні документи та стандарти готельного обслуговування

1. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
2. Методика формування бази даних засобів розміщення.
3. Правила користування готелями й надання готельних послуг в Україні.
4. Міждержавні стандарти туристсько-екскурсійного обслуговування.
5. Міжнародні готельні правила.
6. Стандарти правила розміщення.

Питання для самоконтролю

1. Дайте характеристику міжрегіональній гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
2. Розкрийте сутнісну характеристику методики формування бази даних засобів розміщення.
3. Які правила користування готелями й надання готельних послуг в Україні?
4. Які міждержавні стандарти туристсько-екскурсійного обслуговування ви знаєте?
5. Сутнісна характеристика міжнародних готельних правил.
6. Стандарти правила розміщення.

Теми рефератів

1. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
2. Методика формування бази даних засобів розміщення.
3. Правила користування готелями й надання готельних послуг в Україні.
4. Міждержавні стандарти туристсько-екскурсійного обслуговування.

5. Міжнародні готельні правила.
6. Стандартні правила розміщення.

Література: основна [1–6; 16; 17; 25; 27];
додаткова [9; 11; 21; 23; 27; 32; 33; 38; 42; 43]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ТА РЕФЕРАТІВ

Виконання контрольної роботи є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів.

Під час виконання контрольної роботи студенти закріплюють теоретичні знання з дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі”. Ступінь оволодіння теоретичними знаннями студенти доводять виконанням практичних завдань.

Контрольна робота повинна відображати окремі теоретико-практичні проблеми з відповідної дисципліни, і студент виконує її після вибору тієї чи іншої теми (завдання). Виходячи зі специфічних особливостей навчальних дисциплін, контрольну роботу виконують у формі реферату або контрольного завдання (в якому з’ясовується конкретна аналітична ситуація). В окремих випадках поєднуються обидві форми контрольної роботи.

Контрольна робота у формі завдання з відповідної навчальної дисципліни є логічно сформульованим і поставленим в проблемному плані конкретним науковим завданням, яке передбачає пошук можливих варіантів його розв’язання.

Незважаючи на різноманітність контрольних завдань, обумовлених специфікою відповідних навчальних дисциплін, алгоритм їх виконання включає:

- 1) уточнення завдання, виявлення необхідних джерел для роботи над ним;
- 2) виявлення тенденцій розвитку процесів, що впливають із завдання, їх теоретичне обґрунтування та оцінка;
- 3) здійснення конкретного вирішення завдання (власний варіант), його пояснення та інтерпретація;
- 4) формулювання висновків із прогнозуванням розвитку процесу (явища) в перспективі.

Контрольну роботу виконують студенти самостійно. Вона повинна бути логічно та технічно правильно оформленою. Роботу пишуть чітким і розбірливим почерком, допускається також друкований або

комп'ютерний варіант. На кожній сторінці повинні бути залишені поля, а сторінки пронумеровані. Обсяг контрольної роботи у формі реферату не повинен перевищувати 12–18 сторінок, а у формі контрольного завдання — 3–5 сторінок. В кінці роботи подається список використаних літературних джерел, студент ставить підпис і дату виконання.

Виконана робота повинна бути відправлена до Академії, її інститутів чи деканатів не пізніше ніж за 1 місяць до початку сесії. Контрольну роботу рецензує та оцінює викладач, як правило, за п'ятибальною шкалою. При отриманні негативної оцінки роботу і рецензію повертають студенту на доопрацювання, після чого з урахуванням зауважень передають для повторної перевірки разом з рецензією. Якщо контрольна робота виконана без дотримання рекомендацій або не повністю, її повертають студенту без перевірки на доопрацювання.

Зразок оформлення титульної сторінки контрольної роботи

Індекс групи _____
Прізвище, ім'я, по батькові студента _____
Домашня адреса _____

Найменування організації, посада _____

Контрольна робота
з дисципліни: _____

за темою (розділом навчального плану): _____

Прізвище та ініціали викладача _____

Київ-2010

**Приклад складання плану контрольної роботи
реферативного типу**

**ПЛАН КОНТРОЛЬНОЇ (РЕФЕРАТИВНОЇ) РОБОТИ
за темою “Здібності керівника та його авторитет”**

Вступ	3
1. Здібності керівника та їх характеристика	
а) професійно-психологічна підготовленість	4
б) організаторські здібності	7
в) педагогічні здібності	10
2. Авторитет керівника в колективі	
а) вплив авторитету на ефективність керівництва	12
б) риси особистості авторитетного керівника	14
в) шляхи формування авторитету	15
Висновки	18
Список літератури	19

Виклад змісту контрольної роботи

Зібраний, вивчений і опрацьований за темою матеріал викладається відповідно до запропонованого плану контрольної роботи, кожний розділ починається з нової сторінки.

Сторінки нумеруються у правому верхньому куті. Таблиці, схеми, рисунки повинні мати назву. На конкретні дані з першоджерел робляться посилання.

Із додержанням перелічених вимог контрольна робота подається на факультет заочної (дистанційної) форми навчання Міжрегіональної Академії управління персоналом у термін, визначений графіком.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБИТ

1. Сутність поняття “готельні послуги”.
2. Сутність поняття “основні готельні послуги”.
3. Сутність поняття “туристичні послуги”.
4. Визначити поняття “засіб розміщення”.
5. Місце міжнародного туризму в сучасній світовій економіці.
6. Основні та супутні готельні послуги.
7. Основні причини процесів глобалізації світової економіки.
8. Основні проблеми, що виникають перед підприємствами готельного бізнесу й туризму у зв'язку з поглибленням глобалізації.

9. Вплив, який здійснюють регіональні та глобальні об'єднанчі процеси на розвиток міжнародної готельно-туристичної інфраструктури.
10. Залежність рівня конкуренції в готельному господарстві від рівня економічного розвитку країни.
11. Спільні та відмінні риси інтернаціоналізації та глобалізації світового ринку готельних послуг.
12. Особливості міжнародної конкуренції в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг.
13. Ергономіка та колористика у оформленні готелів.
14. Вплив стану розвитку ринку готельних послуг на характер конкуренції в галузі.
15. Регіональні чинники впливу на міжнародний туризм і готельне господарство.
16. Глобальні чинники впливу на міжнародний туризм і готельний бізнес.
17. Роль та місце готелів у розвитку туризму.
18. Види готелів, що розташовані у туристичних центрах.
19. Організація та планування сучасної готельної справи.
20. Зв'язок рівня готельного сервісу та класу (зірковості) готелю.
21. Чинники впливу на вибір готелю та умов проживання й харчування.
22. Стилiстичні підходи до вибору меблів, посуду та іншого обладнання готельних ресторанів.
23. Пояснити залежність ціни проживання у засобах розміщення від їх форм, видів і сервісу.
24. Показати співвідношення зміни вартості готельних комплексів від їх типів.
25. Сучасна практика сертифікації готельних послуг в економічно розвинених країнах.
26. Вплив показника забезпеченості готелями в країні (регіоні) на їх сертифікацію.
27. Використання ресурсів Інтернет у сфері готельного бізнесу й туризму.
28. Міжнародні стандарти якості готельних послуг.
29. Міжнародні сертифікати якості готельних послуг.
30. Сутність і методи реалізації продуктів готельного бізнесу.
31. Критерії якості обслуговування гостей.
32. Організація та проведення екскурсій готельними підприємствами.

33. Всесвітня туристична організація (ВТО) і сертифікація готельних послуг.
34. Приватний сектор житла у наданні послуг гостинності.
35. Міжнародні компанії та ТНК у туристичному та готельному бізнесі.
36. Роль готельного бізнесу в глобалізації третинного сектору економіки.
37. Інформаційні джерела підтримки праці менеджера готелю.
38. Сучасні джерела прискорення виконання замовлень і бронювань готельних послуг.
39. Провідні міжнародні виставки туристичного й готельного бізнесу.
40. Готельне господарство України в контексті підготовки до чемпіонату Європи з футболу Євро – 2012.
41. Методи підвищення кваліфікації персоналу готельного господарства.
42. Концептуальні підходи щодо професійної підготовки працівників готельного господарства.
43. Спеціальна освіта фахівців готельного бізнесу.
44. Міжнародні інформаційні джерела підтримки праці менеджера готелю.
45. Специфічні риси співпраці готельного та рекламного бізнесу.
46. Сутність і методи реалізації продуктів туристичного та готельного бізнесу.
47. Співвідношення класичного та модерного в оформленні готелів.
48. Використання елементів національного мистецтва в готельному дизайні.
49. Використання предметів народного побуту в оформленні готельних приміщень.
50. Використання національного колориту в оздобленні готельних ресторанів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Закон України “Про підприємництво” від 22.03.94.
2. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15.12.93.
3. Указ Президента України “Про Основні напрями розвитку туризму” від 10.08.99.

4. *Господарський* кодекс України. Прийнято Верховною Радою України 16.01.2003 р. № 436-IV // Офіційний вісник України. — 2003. — № 11.
5. *Державні* будівельні норми України. Містобудування. ДБН 360–92. — К., 2002. — 108 с.
6. *Митний* кодекс України та нормативно-правові акти, що регулюють його застосування: Зб. док. / Уклад. П. В. Пашко, В. П. Науменко. — К.: Знання, 2004. — 734 с.
7. *Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є.* Туризм, готельний і ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. — К.: Знання України, 2006.
8. *Архітектура*: Короткий словник-довідник / За ред. А. П. Мардера. — К.: Будівельник, 1995. — 335 с.
9. *Борисов К. Г.* Международный туризм и право: Учеб. пособие — М.: НИМП, 1999. — 352 с.
10. *Быков З. Н., Крюков Г. В., Минервин Г. Б.* Художественное конструирование. — М.: Высш. шк., 1986, — 239 с.
11. *Волков Ю. Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2003 — 348 с.
12. *Волкотруб И. Т.* Основы художественного конструирования: Учебник. — К.: Вища шк., 1988. — 190 с.
13. *Герасименко В. Г.* Основы туристского бизнеса: Учеб. пособие — Одесса.: Черноморье, 1997. — 160 с.
14. *Гостиничный* и туристический бизнес / Под ред. А. Д. Чудновского. — М.: Экмос, 1998.
15. *Даниленко В. Я.* Основы дизайну: Навч. посіб. — К.: Ін-т змісту і методів навчання, 1996. — 92 с.
16. *Дахно І. І.* Міжнародне економічне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2000. — 160 с.
17. *Дахно І. І.* Міжнародне приватне право: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2001. — 312 с.
18. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2000.
19. *Кес Д.* Стили мебели. — Будапешт: Изд-во Акад. наук Венгрии, 1979. — 300 с.
20. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 2000. — 312 с.
21. *Лукьянова Л. Г.* Интерьер гостиниц: Учеб. пособие. — К.: Вища шк., 1991. — 247 с.

22. *Малік Т. В.* Історія дизайну архітектурного середовища: Навч. посіб. — К.: КНУБА, 2003. — 192 с.
23. *Менеджмент туризма: Учебник / Под. ред. В. А. Квартальнова.* — М.: Финансы и статистика, 1996. — 424 с.
24. *Мунін Г. Б., Тимошенко З. І., Самарцев Є. В.* та ін. Маркетинг туризму: Навч. посіб. — К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2006. — 324 с.
25. *Обов'язкова сертифікація туристичних та готельних послуг в Україні: Довідник / Держстандарт України.* — Л., 1997.
26. *Пуцентайло П. Р.* Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навч. посіб. — К.: ЦУЛ, 2007.
27. *Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. В. К. Федорченка.* — К.: Вища шк., 2001. — 237 с.
28. *Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. С. І. Дорогунцова.* — К.: Ліра-К, 2005 — 520 с.
29. *Холмянський А. М., Щитанов О. С.* Дизайн. — К.: Освіта, 1992. — 208 с.
30. *Шаррэт Ж.* История кодификации французской кухни // ОТЕЛЬ. — 2001. — № 12.

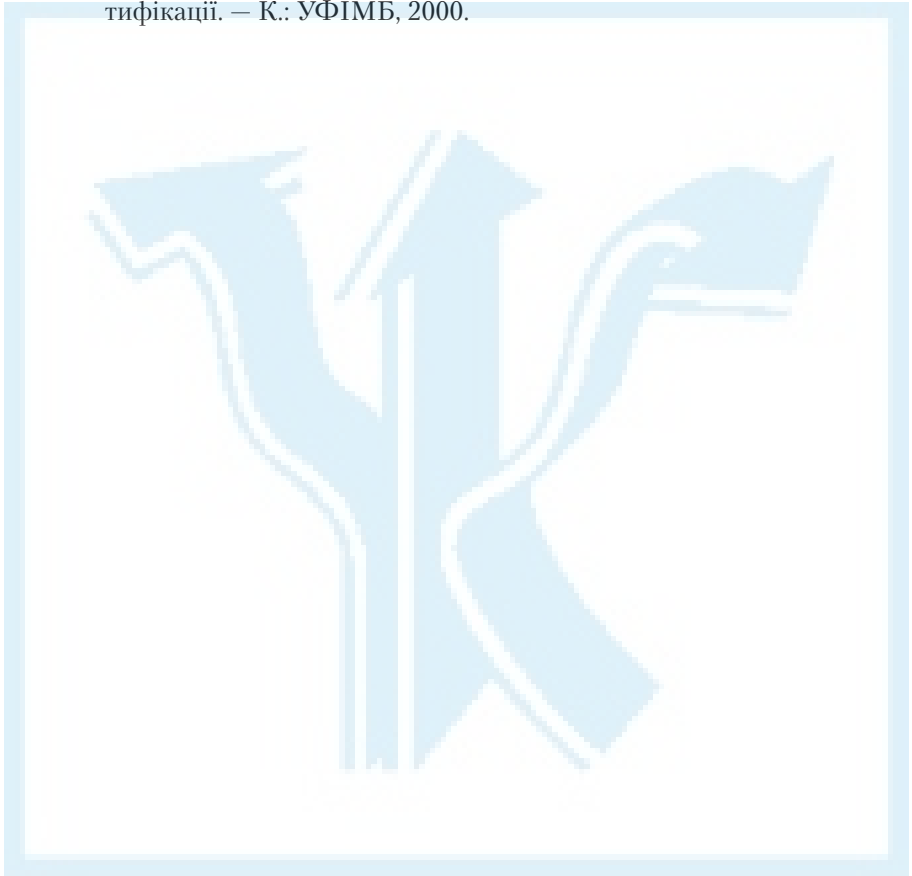
Додаткова

31. *Байлик С. И.* Гостиничное хозяйство. — К.: Альппрес, 2001.
32. *Балабанов Н. Т., Балабанов А. Н.* Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 173 с.
33. *Бейдик О. О.* Українсько-російський словник термінів і понять з географії туризму та рекреаційної географії. — К.: Вид-во КДУ, 1997. — 188 с.
34. *ВТО Тенденции и методики развития мирового туризма: Практич. курс.* — Мадрид: ВТО, 2003.
35. *Гаранин Н. И., Забав Ю. В., Сеселкин А. И.* Информационные технологии в туризме. — М., 1996.
36. *Гейк Пол, Джексон Питер.* Вчись аналізувати ринок. Методика і практика. — Львів: Сейбр-Світло, 1995. — 270 с.
37. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело: Практикум учеб. пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ — ДАНА, 1999. — 527 с.
38. *Герчикова И. Н.* Международное коммерческое дело: Учеб. для вузов. — М.: ЮНИТИ — ДАНА, 2001. — 671 с.
39. *Дахно І. І., Кобржицький В. В., Куценко В. М.* та ін. Зовнішньоекономічна діяльність: Навч. посіб. — К.: Центр навч. л-ри, 2006. — 360 с.

40. *Дизайн*: очерки теории системного проектирования. — Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1983. — 184 с.
41. *Економічний розвиток і державна політика*. Практикум. Вип. 6 / За ред. Ю.Єханурова, І. Розпутенка. — К.: КІС, 2002. — 264 с.
42. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристического бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999. — 192 с.
43. *Жук М. В.* Комерційні відносини України: Підручник. — Чернівці: Рута, 2003. — 576 с.
44. *Жукова М. А.* Индустрия туризма: менеджмент организации. — М.: Финансы и статистика, 2004.
45. *Кобржицький В. В.* Туристический менеджмент в Украине: вчера, сегодня, завтра // Персонал. — 1999. — № 1. — С. 52–56.
46. *Кобржицький В. В.* Чорнобильське віддзеркалення проблем управління // Сучасні проблеми розвитку економіки України: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 20 трав. 2006 р. — К.: МАУП, 2007. — 340 с.
47. *Кобржицький В. В.* Якісна спеціальна освіта — запорука підготовки кваліфікованих туристичних менеджерів ХХІ ст. // Персонал. — 1999. — № 4 (додаток). — С. 251–255.
48. *Котлер Ф.* Маркетинг-менеджмент. — СПб.: Питер, 2003. — 752 с.
49. *Крилова Н. В.* Управління міжнародними торговельними операціями: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2008. — 232 с.
50. *Критсотакис Я. Г.* Торговые выставки и ярмарки: Техника участия и коммуникации. — М.: Ось-89 — 1997. — 224 с.
51. *Кузик С. П., Олесевич Д. Л.* Менеджмент туризму в регіоні // Регіональна економіка. — 1999. — № 1. — С. 103–108.
52. *Ляпина И. Ю.* Организация и технология гостиничного обслуживания. — М.: ПрофОбразИздат, 2001.
53. *Менеджмент*: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / За ред. Г. В. Щокіна, М. Ф. Головатого, О. В. Антонюка, В. П. Сладкевича. — К.: МАУП, 2007. — 816 с.
54. *Миллер С.* Как использовать торговые выставки с максимальным эффектом: Пер. с англ. — М.: Издат. дом “Довгань”, 1998. — 126 с.
55. *Міждержавний стандарт ДЕСТ 28681.2–95* “Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги”. — К.: Держстандарт України, 1996.

56. *Міждержавний* стандарт ДЕСТ 28681.2–95 “Туристично-екскурсійне обслуговування: Проектування туристичних послуг”. — К.: Держстандарт України, 1996.
57. *Мойсеева Н. К.* Стратегическое управление туристической фирмой. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 201 с.
58. *Нечаюк Л. І., Телеш Н. О.* Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. — К.: ЦУЛ, 2006.
59. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 1998. — 208 с.
60. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). — М.: ОАО “НПО “Изд-во Экономика”, 2000. — 207 с.
61. *Планирование* на предприятии туризма: Учеб. пособие для вузов / Под ред. Е. Н. Богданова. — СПб.: Изд. дом “Бизнес-пресса”, 2003. — 288 с.
62. *Портер М.* Международная конкуренция. — М.: Междунар. отношения, 1993. — 896 с.
63. *Правове* регулювання зовнішньоекономічної діяльності: Навч. посіб. // За ред. О. Х. Юлдашева. — К.: МАУП, 2005. — 272 с.
64. *Сладкевич В. П.* Стратегічний менеджмент: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2008.
65. *Сладкевич В. П., Чернявський А. Д.* Менеджмент організацій: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2007. — 198 с.
66. *Сокол Т. Г.* Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. — К.: Рокор. 2001. — 200 с.
67. *Стимулирование* международного туризма в XXI веке / Годфри Харрис и др. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 237 с.
68. *Туристична* діяльність: нормативна база / О. М. Роїна. — К.: КНТ, 2005 — 448 с.
69. *Уокер Д. Р.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.
70. *Уокер Дж.* Управление гостеприимством. — М.: ЮНИТИ, 2006.
71. *Федцов В. Г.* Культура сервиса. — М.: Приор, 2001.
72. *Феонова Л. А.* Внешнеторговые контракты: Сб. договоров, комментариев. — М.: ПРИОР, 2001. — 432 с.
73. *Цупрун М. Д.* Діяльність міжнародних організацій. — К.: Наука, 2007. — 348 с.

74. *Чудновский А.* Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учеб. пособие. – М.: КНОРУС, 2005.
75. *Шаповал М. І.* Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. – К.: УФІМБ, 2000.



МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі”	5
Методичні рекомендації до змісту самостійної роботи.....	6
Зміст самостійної роботи з дисципліни “Сервіс і дизайн у готелі”	6
Вказівки до виконання контрольних робіт та рефератів .	18
Теми контрольних робіт	20
Список літератури.....	22

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *С. М. Толкачова*
Комп’ютерне верстання *А. М. Голянда*

Зам. № ВКЦ-4529

Формат 60×84/₁₆. Папір офсетний.
Друк ротаційний трафаретний. Наклад 50 пр.
Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП
ДП «Видавничий дім «Персонал»
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX
*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*