

Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Навчальний посібник

Київ
Видавництво Ліра-К
2018

УДК 640.4
К56

*Рекомендовано до друку на засіданні педагогічної ради
Київського державного коледжу туризму та готельного господарства
(протокол №5 від 15. 02. 2018 р.)*

Рецензенти:

Мальська Марта Пилипівна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедрою туризму Львівського національного університету ім. Івана Франка.

Сахаров Вадим Євгенович, кандидат економічних наук, професор кафедри теорії і практики туризму та готельного господарства Київського університету туризму економіки і права.

Опанащук Юрій Якович, кандидат економічних наук, голова Асоціації готельних об'єднань і готелів міст України, заслужений працівник сфери послуг.

Ковешніков В.С.

К56 Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. – 564 с.

ISBN 978-617-7605-31-6

У навчальному посібнику розглянуто основні питання щодо організації готельного та ресторанного господарства в умовах ринкової економіки. Значна увага приділена теоретичним та практичним питанням щодо сутності, змісту основних детермінант готельного господарства, класифікації та типізації засобів розміщення і ресторанів. Розкрито методологічні основи організації функціонування готельних підприємств з урахуванням специфіки окремих їх видів. Навчальний посібник містить основні питання, передбачені стандартом в дисциплінах «Організація готельного господарства», «Готельна справа» для студентів спеціальностей «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм».

УДК 640.4

ISBN 978-617-7605-31-6

© Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т.,
Разметова О.Г., 2018
© Видавництво Ліра-К, 2018

ЗМІСТ

Вступ	6
Глава 1. Історія розвитку готельної та ресторанної справи	
1.1 Історія розвитку світового готельного господарства	8
1.2 Історія формування гостинності як еволюційного явища	27
1.3. Історія готелів міста Києва	35
1.4. Історія розвитку закладів харчування	42
Глава 2. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності	
2.1. Сучасні тенденції розвитку вітчизняного готельного господарства	65
2.2. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності	69
2.3. Типологізація та класифікація підприємств готельного господарства	85
2.4. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства	111
2.5. Організаційна структура управління сучасним готелем	127
Глава 3. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	
3.1. Автоматизація управління діяльністю готелю	136
3.2. Інформаційний центр у готелі	142
3.3. Інформаційні потоки в системі управління готелем	144
3.4. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управління	147
3.5. Сучасні системи Інтернет-бронювання	148
Глава 4. Особливості обслуговування гостей у готелі	
4.1. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	150
4.2. Правила поведінки та функціональні обов'язки персоналу готелів в процесі обслуговування гостей	156
4.3. Особливості організації надання різних видів послуг в сучасних готелях	162
4.4. Організація обслуговування на житлових поверхах	168
4.5 Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	172
4.6. Особливості обслуговування людей з інвалідністю	179
Глава 5. Управління безпекою готелю	
5.1. Технологія забезпечення безпеки готелю	185
5.2. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки	186
5.3. Комплекс технічних засобів безпеки	189
5.4. Пожежна безпека, охорона праці та техніка безпеки в готелях	197

5.5. Економічна безпека готелю	203
Глава 6. Управління персоналом готелю	
6.1. Функції, принципи і структура управління персоналом	211
6.2. Технологія управління персоналом	214
6.3. Організаційна структура та функції служби управління персоналом готелю	216
6.4. Визначення потреби в персоналі	221
6.5. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом	225
6.6. Сучасна концепція роботи кадрових служб	227
6.7. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства	231
6.8. Робочий час працівників підприємства готельного господарства та методи його вивчення	236
6.9. Рациональна організація праці працівників підприємства готельного господарства	241
6.10. Нормування праці на підприємствах готельного господарства	248
Глава 7. Готельний маркетинг	
7.1. Сутність сучасного маркетингу і його соціально-економічне значення	253
7.2. Управління маркетинговою діяльністю готелю як системою	255
7.3. Організація і проведення маркетингових досліджень	259
7.4. Формування пакета готельних послуг	262
7.5. Позиціонування готельних послуг	264
7.6. Паблік рілейшнз (PR) у готелі	267
Глава 8. Управління товарно-матеріальними ресурсами та організація допоміжного господарства готелю	
8.1. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві	273
8.2. Організація складського і тарного господарства	282
8.3. Організація роботи обслуговуючих господарств	290
8.4. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	297
8.5. Функції та структура інженерно-технічної служби	314
Глава 9. Управління і проектування якості надання готельних послуг	
9.1. Поняття якості послуг	318
9.2. Менеджмент якості готельних послуг	321
9.3. Теорія і практика управління якістю готельних послуг	324
9.4. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг	331

Глава 10. Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства

10.1. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності	336
10.2. Типологізація підприємств ресторанного господарства	337
10.3. Класифікація підприємств ресторанного господарства	341
10.4. Особливості послуг закладів ресторанного господарства	347
10.5. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства	349
10.6. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства.....	373
10.7. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.....	399
10.8. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.....	426
10.9. Якість обслуговування на підприємствах ресторанного господарства	444
Терміни і визначення, що використовуються в готельній сфері	456
Список використаної та рекомендованої літератури	463
Додатки.....	467