

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Навчальний посібник

Харків – 2017

УДК 94(477) «192»:631.11

ББК 63.3

О-75

Рецензенти:

М. П. Мальська – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму Львівського національного університету імені Івана Франка;

О. Г. Терешкін – доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського державного університету харчування та торгівлі.

*Затверджено до друку рішенням Вченої ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 3 від 27.02.2017 р.)*

Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник /
Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за
заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

ISBN 978-966-285-414-5

У навчальному посібнику представлено базові принципи функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Висвітлено основні поняття готельно-ресторанної справи, особливості класифікації закладів готельного та ресторанного господарства, функціональну характеристику приміщень та матеріально-технічної бази. Розкрито технологічний цикл обслуговування та вимоги до кадрового забезпечення підприємств готельно-ресторанного господарства. Окреслено перспективи кар'єрного розвитку в готельно-ресторанному бізнесу.

Для студентів, які здобувають вищу освіту за спеціальностями «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм».

УДК94(477) «192»:631.11

ББК 63.3

ISBN 978-966-285-414-5

©Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2017

© Данько Н. І., Парфіненко А. Ю.,
Подлепіна П. О., Вишнеvsька О. О. 2017

© Рижова Ю. М., макет обкладинки, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	9
1.1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище	9
1.2. Готель та готельні послуги: сутність понять, види та особливості	15
1.3. Готельний продукт як комплекс послуг	25
1.4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні	31
Запитання для самоконтролю	40
РОЗДІЛ 2. ЕВОЛЮЦІЯ ОСНОВНИХ ФОРМ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	41
2.1. Основні етапи розвитку світової готельної індустрії	41
2.2. Історія розвитку готельного господарства в Україні	43
2.3. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні ...	46
Запитання для самоконтролю	56
РОЗДІЛ 3. ТИПІЗАЦІЯ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	57
3.1. Основні чинники типізації підприємств готельного господарства	57
3.2. Особливості класифікації готельних підприємств	68
Запитання для самоконтролю	76
РОЗДІЛ 4. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	77
4.1. Склад приміщень готельних підприємств	77
4.2. Громадські приміщення готелю	80
4.3. Житлові приміщення	83
Запитання для самоконтролю	85

РОЗДІЛ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ	
ОСНОВНИХ СЛУЖБ ГОТЕЛЮ	86
5.1. Технологічний (гостьовий) цикл обслуговування клієнтів у готелі	86
5.2. Організація функціонування служби прийому та розміщення	92
5.3. Організація та технологія функціонування служби housekeeping	99
5.4. Організація функціонування служби безпеки в готелі	111
Запитання для самоконтролю	120
 РОЗДІЛ 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ	
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	122
6.1. Структура персоналу готельного підприємства	122
6.2. Основи організації праці персоналу готельного підприємства	124
Запитання для самоконтролю	130
 РОЗДІЛ 7. ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ	
ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	131
7.1. Інвестиції у готельний бізнес та оцінка їх ефективності	131
7.2. Експлуатаційна програма готельного підприємства. Показники оцінки діяльності готелю	141
Запитання для самоконтролю	146
 РОЗДІЛ 8. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ	
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	147
8.1. Поняття ресторанного господарства	147
8.2. Різновиди закладів ресторанного господарства	148
Запитання для самоконтролю	155
 РОЗДІЛ 9. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА	
ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМІЩЕНЬ ТА	
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОЇ БАЗИ ЗАКЛАДІВ	
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	156
9.1. Функціональні особливості приміщень	156
9.2. Класифікація столового посуду та характеристика білизни	161
Запитання для самоконтролю	168
 РОЗДІЛ 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ	
В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	169
10.1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування	169

10.2. Призначення та особливості складання меню	178
10.3. Організація обслуговування банкетів та прийомів	183
10.4. Особливості обслуговування іноземних туристів	188
Запитання для самоконтролю	195

РОЗДІЛ 11. КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАКЛАДІВ

РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	196
11.1. Кадровий склад персоналу ресторанного підприємства	196
11.2. Вимоги техніки безпеки щодо роботи персоналу ресторанного господарства	203
Запитання для самоконтролю	207

РОЗДІЛ 12. ОСВІТА ТА КАР'ЄРА

В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	208
12.1. Особливості професії, фахові компетенції та тенденції ринку праці	208
12.2. Готельно-ресторанний бізнес у портретах видатних організаторів	217
Запитання для самоконтролю	235

ВИБРАНА БІБЛІОГРАФІЯ	236
-----------------------------------	------------

ДОДАТКИ	240
----------------------	------------

<i>Додаток А. «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003)</i>	<i>240</i>
<i>Додаток Б. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (ДСТУ 4527:2006)</i>	<i>253</i>
<i>Додаток В. Основні типи номерів в готелях</i>	<i>274</i>
<i>Додаток Г. Вимоги до складу приміщень для споживачів в установах ресторанного господарства основних типів і класів</i>	<i>281</i>
<i>Додаток Д. Рекомендовані відмітні вимоги до установ ресторанного господарства основних типів і класів</i>	<i>282</i>
<i>Додаток Е. Номенклатура додаткових послуг, які надають установи ресторанного господарства</i>	<i>286</i>