

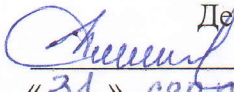
**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ  
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра економіки, підприємництва та туризму

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Декан факультету

 О. А. Опалов

«31» серпня 2023 року


**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»**

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
освітній ступінь	перший (бакалаврський)
освітня програма	«Туризм»
вид дисципліни	обов'язкова
мова навчання	українська

**Розробники:** Чернишова Т.М., к. б. н., доцент кафедри економіки, підприємництва та туризму,  
Осіпчук А.С., асистент кафедри економіки, підприємництва та туризму


УХВАЛЕНО

Завідувач кафедри економіки,  
підприємництва та туризму

  
Н.В. Валінкевич  
протокол № 2 від "29" серпня 2023 р.

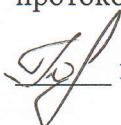
ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньої програми "Туризм"

  
Н.В. Валінкевич  
"29" серпня 2023 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-методичною комісією  
факультету економіки та менеджменту  
протокол №1 від "30" серпня 2023 р.

  
голова НМК Прокопчук О. А.

### 1. Мета навчальної дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни «Організація готельної справи» є формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

### 2. Обсяг навчальної дисципліни «Організація готельної справи»

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування» (шифр і назва) Спеціальність 242 Туризм і рекреація (шифр і назва)	обов'язкова	
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): Туризм	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 3		четвертий	четвертий
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 самостійної роботи студента - 6	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
		30 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		Лабораторні	
		42 год.	10 год.
		Самостійна робота	
		108 год.	162 год.
Вид контролю: Екзамен			

### 3. Передумови для вивчення дисципліни

У ході вивчення дисципліни студент повинен

**знати:**

- обґрунтування принципів управління готелем;
- формування та аналіз організаційних структур управління підприємств розміщення;
- як застосувати сучасні методи класифікації засобів розміщення в Україні та за кордоном;
- аналіз особливостей готельних послуг;
- оцінку ефективності й результативності роботи в службах готелів.

**вміти:**

- підтримувати за допомогою стандартів належний рівень якості;
- захищати клієнтів від неякісного продукту;
- аналізувати причини рекамацій і запобігати їх виникнення;
- здійснювати заходи з підвищення конкурентоспроможності готельного продукту;
- підтримувати за допомогою технічних засобів зв'язку, безпосереднього спілкування ділові контакти, вести ділову бесіду із партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов;
- контролювати дотримання персоналом правил внутрішнього розпорядку в готелях;
- контролювати відповідність встановлення цін щодо регламентуючих документів;
- контролювати своєчасність та чіткість здійснення розрахунків;
- вести облік та складати первинну звітність в готелях;
- проявляти хороші манери, культуру мови;
- одягатися відповідно до ситуації з урахуванням особливостей зовнішності та віку; - підтримувати врівноважені стосунки з найближчим оточенням;
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації;
- дотримуватися етики ділового спілкування.

**4. Очікувані результати навчання з дисципліни**

Шифр	Результат навчання
<b>PH01</b>	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів
<b>PH06</b>	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів
<b>PH08</b>	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися
<b>PH10</b>	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)
<b>PH15</b>	Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

**5. Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами**

Компетентності	Результати навчання				
	PH01	PH06	PH08	PH10	PH15
ЗК 12			+		
СК 06	+		+	+	+
СК 07	+	+			+
СК 12	+				+

**ЗК12.** Навички міжособистісної взаємодії

**СК06** Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

**СК07** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

**СК12** Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

## 6. Критерії оцінювання результатів навчання

### Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид заняття	Максимальна кількість балів за одиницю	Кількість одиниць, год.	Максимальна кількість балів
Лекції	0,25	30	7,5
Практичні заняття	0,8	42	33,6
Самостійна робота	0,063	108	6,9
Модульна контрольна робота*	12	1	12
Разом:		-	60

\*На модульні контрольні роботи передбачити кількість балів, яка складає не менше 20% від максимальної кількості балів, які студент може отримати під час поточного контролю за накопичувальною системою (60 балів).

Максимальна кількість балів становить 60. Мінімальна кількість балів, набраних студентом, складає 60% від максимальної кількості балів, отриманих під час вивчення дисципліни – 36 балів.

### Порогові рівні оцінок за результатами навчання

Шифр результату навчання	Вид заняття	Мінімальна кількість балів (репродуктивний рівень)**	Максимальна кількість балів (творчий рівень)
		36	60
PH01, PH06, PH 08, PH10, PH15	Т 1-15; Пз 1-15; СР, (ЗМ1, ЗМ2, ЗМ3)	20	40
PH01,06, 08, PH10, PH15	МКР: Т 1-15; Пз 1-15; СР, (ЗМ1, ЗМ2, ЗМ3)	16	20
Разом:		36	60

\*\*Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається тим, що студент має певні знання, передбачені в робочій програмі навчальної дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/ розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних/ контрольних/ індивідуальних завдань, значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.

Максимальна кількість балів становить 60. Мінімальна кількість балів, набраних студентом, складає 60 % від максимальної кількості балів, отриманих під час вивчення дисципліни – 36 балів.

## **7. Засоби діагностики результатів навчання та форми поточного й підсумкового контролю**

Підсумковий контроль результатів навчання та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену у формі тестування на ПК. Екзаменаційні тести охоплюють програму навчальної дисципліни. Завданням екзамену є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності використання для вирішення практичних задач тощо. Тестові питання мають теоретичне та практичне спрямування, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

Студент не може бути допущений до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 36 балів. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової перевірки успішності, дорівнює 60.

Мінімально можлива кількість балів, отриманих студентом у випадку складання екзамену, дорівнює 24. Максимальна можлива кількість балів, отриманих на екзамені – 40.

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за відповіді на тестові питання, що округлені до цілого числа.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як сума балів, отриманих під час екзамену та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою.

### **7. Програма навчальної дисципліни**

*Модуль 1 (М1). Теоретичні основи організації готельного господарства*

Змістовий модуль 1 (ЗМ1). Організація готельної справи, її предмет і методи

Тема 1 (Т1). Теоретичні основи: предмет, метод і завдання курсу.

Тема 2 (Т2). Історичні аспекти сфери гостинності

Тема 3 (Т3). Характеристика готельної індустрії України

Тема 4 (Т4). Сутність готельної індустрії й типологія закладів розміщення

Тема 5 (Т5). Організація роботи служб і підрозділів готельного підприємства

*Модуль 2 (М2). Організація надання послуг в готельному господарстві*

Змістовий модуль 2 (ЗМ2). Особливості функціонування служб у готелі

Тема 6 (Т6). Періоди гостьового циклу

Тема 7 (Т7). Технологія бронювання та функціонування служби прийому і розміщення

Тема 8 (Т8). Організація та технологія обслуговування споживачів готельних послуг

Тема 9 (Т9). Функціональні організаційні структури управління готелем.

Тема 10 (Т10). Організація безпеки підприємств готельного господарства

Змістовий модуль 3 (ЗМ3). Управління готелем та принципи будівництва, інтер'єр готелів

Тема 11 (Т11). Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів

Тема 12 (Т12). Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю

Тема 13 (Т13). Значення інтер'єру та озеленення готелів

Тема 14 (Т14). Особливості цінової політики в готельній індустрії

Тема 15 (Т15). Організація відпочинку, дозвілля і розваг

## 8. Теми лекцій

№ з/п	Тема	Назва теми	Кількість годин	
			денна форма	заочна форма
<i>МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи організації готельного господарства</i>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Організація готельної справи, її предмет і методи</b>				
1	T1	Історія розвитку світового готельного господарства	2	0,25
2	T2	Географія розвитку готельного господарства в Україні	2	0,25
3	T3	Характеристика підприємств готельного господарства в регіонах України	2	0,5
4	T4	Сутність готельної індустрії й типологія закладів розміщення.	2	0,5
5	T5	Організація роботи служб і підрозділів готельного підприємства	2	0,5
<i>Разом за змістовний модуль 1:</i>			<i>10</i>	<i>2</i>
<i>МОДУЛЬ 2. Організація надання послуг в готельному господарстві</i>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Особливості функціонування служб у готелі</b>				
6	T6	Періоди гостьового циклу	2	1
7	T7	Технологія бронювання та функціонування служби прийому і розміщення	2	0,5
8	T8	Організація та технологія обслуговування споживачів готельних послуг	2	0,5
9	T9	Функціональні організаційні структури управління готелем.	2	0,5
10	T10	Організація безпеки підприємств готельного господарства	2	0,5
<i>Разом за змістовний модуль 2:</i>			<i>10</i>	<i>3</i>
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. Управління готелем та принципи будівництва, інтер'єр готелів</b>				
11	T11	Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів	2	1
12	T12	Якісне надання готельних послуг – основна складова успішності готелю	2	0,5
13	T13	Значення інтер'єру та озеленення готелів	2	0,5
14	T14	Особливості цінової політики в готельній індустрії	2	0,5
15	T15	Організація відпочинку, дозвілля і розваг	2	0,5
<i>Разом за змістовний модуль 3:</i>			<i>10</i>	<i>3</i>
<b>Разом:</b>			<b>30</b>	<b>8</b>

## 9. Теми практичних занять

№ з/п	Тема	Назва теми	Кількість годин	
			денна форма	заочна форма
<b>МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи організації готельного господарства</b>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Організація готельної справи, її предмет і методи</b>				
1	T1	Історія розвитку світового готельного господарства.	2	0,25
2	T2	Географія розвитку готельного господарства в Україні.	2	0,5
3	T3	Характеристика підприємств готельного господарства в регіонах України.	4	0,5
4	T4	Класифікація підприємств готельного господарства: сучасний підхід, міжнародний досвід.	4	0,5
5	T5	Особливості діяльності вітчизняних готельних господарств на прикладі мережі готелів Рейкарц	2	0,25
<i>Разом за змістовний модуль 1:</i>			<i>14</i>	<i>2</i>
<b>МОДУЛЬ 2. Організація надання послуг в готельному господарстві</b>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Особливості функціонування служб у готелі</b>				
6	T6	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.	4	0,5
7	T7	Організація надання основних та додаткових готельних послуг	4	1
8	T8	Організація роботи служби прийому та розміщення	4	1
9	T9	Організація білизняного господарства	2	0,5
10	T10	Організація роботи підрозділів готельного підприємства	2	1
<i>Разом за змістовний модуль 2:</i>			<i>16</i>	<i>4</i>
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. Управління готелем та принципи будівництва, інтер'єр готелів</b>				
11	T11	Показники експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків	4	0,5
12	T12	Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів	2	0,5
12	T13	Характеристика інтер'єру закладів готелю та готельних номерів	2	1
14	T14	Особливості цінової політики в готельній індустрії.	2	1
15	T15	Організація відпочинку, дозвілля і розваг.	2	1
<i>Разом за змістовний модуль 3:</i>			<i>12</i>	<i>4</i>
<b>Разом:</b>			<b>42</b>	<b>10</b>



## 10. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Назва теми	Кількість годин	
			денна форма	заочна форма
<i>МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи організації готельного господарства</i>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Організація готельної справи, її предмет і методи</b>				
1	T1	Історія розвитку світового готельного господарства та готельного господарства України.	5	10
2	T2	Тенденції розвитку світового готельного господарства та в Україні	10	15
3	T3	Характеристика основних типів засобів розміщення	10	15
4	T4	Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства. Класифікація підприємств готельного господарства України	5	10
<i>Разом за змістовний модуль 2</i>			30	50
<i>МОДУЛЬ 2. Організація надання послуг в готельному господарстві</i>				
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Особливості функціонування служб у готелі</b>				
5	T5	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи.	7	10
6	T6	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарств.	7	10
7	T7	Організація бронювання, прийому та розміщення туристів в засобах розміщення.	7	12
8	T8	Організація готельних послуг та організація служб готелю.	7	10
9	T9	Організація прибиральних робіт у межах закладів розміщення.	5	10
10	T10	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.	7	10
<i>Разом за змістовний модуль 2</i>			40	62
<b>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. Управління готелем та принципи будівництва, інтер'єр готелів</b>				
11	T11	Архітектура сучасних готелів та незвичні готелі	8	10
12	T12	Інноваційні підходи щодо організації роботи засобів розміщення	8	10
13	T13	Інновації в озелененні готелів та інтер'єрів в готелях	6	10
14	T14	Ціноутворення в готельній індустрії	8	10
15	T15	Інтерактивність відпочинку, дозвілля та розваг	8	10
<i>Разом за змістовний модуль 3</i>			38	50
<b>Разом</b>			<b>108</b>	<b>162</b>

## 11. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Лекційні заняття проводяться в аудиторіях, обладнаних мультимедійними засобами, і передбачають використання презентацій, відеофільмів. Практичні заняття проводяться в аудиторіях, з використанням наочного роздаткового матеріалу та навчального приладдя: стенди з інформацією, мультимедійний комплекс, державні стандарти, міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000, доступ до Інтернету.

## 13. Рекомендовані джерела інформації

### *а) законодавство*

#### *Державні стандарти*

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4268.pdf> (дата звернення 26.08.2023)
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf> (дата звернення 26.08.2023)

3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://cutt.ly/МСnwsDr> (дата звернення 26.08.2023)

4. Офіційний сайт Державного підприємства Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів (ДП «Укрметртестстандарт»). URL: <https://ukrcsm.kiev.ua/index.php/en/> (дата звернення 26.08.2023)

#### *Інші*

1. Про затвердження Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0234-99> (дата звернення 26.08.2023)

2. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. ДБН В.2.2-20:2008. URL: <http://kyiv-heritage.com/sites/default/files/%D0%94%D0%91%D0%9D%20%D0%92.2.2-20~2008.%20%D0%91%D1%83%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%BA%D0%B8%20%D1%96%20%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%B8.%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%96%20%D0%97%D0%BC%D1%96%D0%BD%D0%B0%201.pdf> (дата звернення 26.08.2023)

#### **б) основна**

1. Балик С.І. Організація готельного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

2. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник. К.: Кондор, 2015. 752 с.

3. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.

4. Огінок С. В., Дика Б. М. Особливості організації готельного бізнесу на умовах франчайзингу. *Соціальна економіка*, 2021. Випуск 61. С. 114-122.

5. 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.

6. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.

7. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.

8. Стратегічні альтернативи розвитку готельного господарства України: колективна монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. Валінкевич Н. В. Житомир: ПНУ, 2022. 237с.

9. Технологія готельної справи: навчальний посібник / І. К. Нестерчук, А. С. Осіпчук, С. В. Тищенко, Т. М. Чернишова, Б. Л. Шевчук. Житомир: 2019. 224 с.

10. Чепурда Л. М. Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства. Теорія і практика: Навчальний посібник. Черкаси: ЧДТУ, 2015. 427 с.

11. Nesterchuk I., Komarnitskyi I., Samoday V., Chunikhina T., Chernyshova T. and Tyshchenko S. Business Planning and Marketing of Gastronomic Projects in the Hotel and Restaurant Industry. *Economic Affairs*. 2022. Vol. 67. No. 03. pp. 307-316.

#### **в) додаткова**

1. Грановська В. Г., Бойко В. О. Функціонування екоготелів в Україні як чинник активізації підприємницької діяльності. *Економіка АПК*. 2020. № 3. С. 57-85.

2. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*, 2019 Том 2 No 1. С. 121-129.

3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ: Центр учб. літ., 2019. 470с.

4. Мальська М.П., Кізіма В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 336с.

5. Чернишова Т.М., Мутасова С.А. Ринок готельних послуг України для клієнтів з особливими потребами в умовах сучасних викликів. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі № 9, 2023. С 80-87.

6. Осіпчук А. С. Формування та просування екотуристичного продукту. Приазовський економічний вісник. 2021. № 4 (27). С. 68-76.

7. Роглев Х.Й. Менеджмент готелю: Економіко – організаційні аспекти. К.: Кондор, 2016. 443с.

8. Чернишова Т.М., Тищенко С. В. Диджиталізація готельного господарства України в умовах війни. Туризм в Україні: виклики та відновлення: Зб. матеріалів Міжнародного туристичного форуму, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м. Київ, 21–22 березня 2023 року. К.: КНЕУ, 2023. С. 48-51.

#### *з) інформаційні ресурси*

1. Бібліотечно-інформаційний ресурс (книжковий фонд, періодика, фонди на електрон-них носіях тощо) бібліотеки ПНУ. Інституційний репозитарій ПНУ. URL: <http://lib.znau.edu.ua/jirbis2/> (дата звернення 26.08.2023)

2. Журнал «Академія гостинності». URL: <https://e.hotel-rest.com.ua/> (дата звернення 26.08.2023)

3. Каталог та рейтинг готелів України. URL: <http://www.all-hotels.com.ua> (дата звернення 26.08.2023)

4. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> (дата звернення 26.08.2023)

5. Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: [https://www.ntoukraine.org/mission\\_ua.html](https://www.ntoukraine.org/mission_ua.html) (дата звернення 26.08.2023)