ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
бізнесу та сфер обслуговування

28 серпня 2025 р., протокол № 7

Голова Вченої ради

_____ Галина ТАРАСЮК

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри
туризму та готельно-ресторанної
справи
26 серпня 2025 р., протокол №5
Завідувач кафедри
_____ Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної
програми
_____ Віталіна КАЛЕНСЬКА

Розробник: д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Альона КЛИМЧУК

Житомир
2025 – 2026 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація готельної справи» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 28 серпня 2025 р., протокол № 7.

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма здобуття вищої освіти</td><td>заочна форма здобуття вищої освіти</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів - 8</td><td>Галузь знань
24 «Сфера обслуговування»</td><td colspan="2">Обов’язкова</td></tr>
<tr><td>Модулів – 2</td><td rowspan="5">Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Змістових модулів – 4</td><td>2-й</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин – 240</td><td>3, 4</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 5
самостійної роботи – 3</td><td rowspan="11">Освітній ступінь «бакалавр»</td><td>64 год.</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні</td></tr>
<tr><td>96 год.</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>80 год.</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Курсова робота</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю:
1-й семестр – залік;
2-й семестр – екзамен, КР</td></tr>
</table>

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 66 % аудиторних занять, 33 % самостійної та індивідуальної роботи.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування системи знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного господарства, зокрема, технологічного процесу обслуговування споживачів у готелях, організації готельного сервісу та експлуатаційної діяльності.

Завданнями навчальної дисципліни є вивчення дисципліни є здобуття студентами комплексу теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері гостинності, формування управлінського та економічного мислення, комплексного розуміння проблем організації господарської діяльності підприємств готельного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- організаційні форми гостинності на різних етапах історичного розвитку людства;
- основні фактори що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень в підприємствах готельного господарства;
- функціонально-технологічну структуру готельного підприємства;
- організацію процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль;
- систему управління готельним майном;
- повний технологічний готельний цикл;
- обладнання і матеріали, що застосовують в роботі служб готельного фонду;
- організацію і технологію прийому та розміщення гостей;
- організацію і технологію надання додаткових послуг готелю.

вміти:

- організувати підприємство готельного господарства;
- проектувати процес обслуговування гостей на основі розробки технологічних процесів надання послуг гостинності;
- планувати систему заходів щодо забезпечення необхідної якості послуг гостинності;

- забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних вимог якості в процесі експлуатації підприємства;
- впроваджувати інноваційні технології резервування, прийому та обслуговування гостей, використовуючи інформаційні комп'ютерні мережі;
- розробляти допоміжний технологічний цикл процесу розміщення;
- розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати їх соціально-економічну ефективність;
- організовувати процес виробництва готельних послуг з урахуванням особливостей сезонності попиту на послуги підприємств індустрії гостинності.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»:

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки в технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахові (спеціальні) компетентності (СК):

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб‘єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллєвих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).

ПРН 25. Знати і розуміти особливості туристично-рекреаційного потенціалу регіону, вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт для розвитку інфраструктури.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати додатково наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;
- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;
- *керування часом:* уміння справлятися із завданнями вчасно;
- *гнучкість і адаптивність:* гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;
- *особисті якості:* креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.
РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства (ЗК6, ЗК7, СК1, ПРН4)

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України (ЗК1, СК3, ПРН4, ПРН20)

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення - "ямб", "ямів", значення "Ямського наказу" для організації "ямів", постоялих і гостинних дворів. "Чумацький шлях" - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів

міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства (ЗК5, ЗК6, СК1, СК3, ПРН4, ПРН 5)

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу (ЗК5, СК1, ПРН5, ПРН5)

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві (ЗК7, СК3, СК12, ПРН5, ПРН6)

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства (ЗК10, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибульної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 7. Організація не житлових груп приміщень (ЗК10, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглій до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни

та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 8. Організація приміщень житлової групи (ЗК10, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов’язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.
ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛІ

Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності (ЗК10, СК12, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН25)

Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Сутність та особливості готельних послуг. Характеристика основних моделей гостинності. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і

споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення (ЗК10, СК12, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН25)

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов′язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутністю технологічних операцій “Реєстрація документів”, “Попередня оплата по прибутті”, “Безготівковий розрахунок”, “Надання розміщення і і додаткових послуг”, “Організація виїзду і розрахунок при виїзді”. Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів “Інформаційні технології”, “Визначення послідовності завантаження готелю”, “Опрацювання і рух заявки”, “Підтвердження заявки”, “Нічний аудит”.

Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг (ЗК10, СК12, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН11, ПРН25)

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок

оформлення виїзду гостя.

Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування (ЗК10, СК12, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН25)

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей;системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв′язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв′язок. Організація роботи служби телефонного зв′язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі (ЗК10, СК12, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН25)

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід′ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу

турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Тема 14. Анімаційні послуги в готелях (ЗК5, ЗК7, ЗК10, СК12, СК15, ПРН7, ПРН24, ПРН25)

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Готельна анімація: зміст, способи та форми. Класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Факторами, які визначають високу якість готельної анімації для гостей готелів.

Технологія анімаційного процесу. Технологічний процес створення анімаційних програм, його елементи. Організаційна структура служби дозвілля і розваг готелю. Сукупність складових анімаційного проекту.

Проектування анімаційних програм. Проект анімаційної програми, його етапи. Аналіз анімаційної діяльності готельних підприємств. Аналіз ресурсів готелю, обраного для конкретизації і наочності аналізу щодо запровадження анімаційних послуг, його послідовність. Перспективи розвитку готельної анімації на базі готелю. Комплексу заходів з просування і реалізації послуг готельної анімації в готелі. Економічне обґрунтування анімаційної програми. Аналіз основних ризиків реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях (ЗК6, ЗК7, СК15, ПРН6, ПРН7, ПРН24)

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав’ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав’ярні), першої категорії (ресторан, кав’ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав’ярня загального типу, спеціалізований бар, закусочна, їдальня, буфет).Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного

обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

МОДУЛЬ 2.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТА МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЮ

Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціювання повітря. Принципова схема кондиціювання повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством.

Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9, ПРН11)

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю).Інформаційний центр у готелі. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

Тема 19. Управління безпекою готелю (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9, ПРН20)

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.
ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ

Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Сутність і значення економічної ефективності готелю. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю. Основи фінансового менеджменту готелю. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності). Витрати готелів і їхні види.

Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9)

Особливості ціноутворення в готелях. Тарифи на готельні послуги. Формування ціни на готельні послуги.

Методи формування цін в готелях. Метод розрахунку ціни послуги на основі витрат. Метод розрахунку ціни за цільовою нормою прибутку. Мінімальна ціна. Конкурентоспроможна ціна. Метод розрахунку ціни, базуючись на рівні поточних цін. Метод наближеного підрахунку. Формування тарифу на основі приведення витрат до площі готелю. Формула Хаббарта. Управління прибутком.

Структура вартості послуг розміщення. Експлуатаційна собівартість одиниці послуг. Повна собівартість послуги розміщення. Перелік витрат, що відносяться на собівартість послуг розміщення. Зведений кошторис експлуатаційних витрат. Відрахування на соціальні заходи. Витрати на опалення, водопостачання та електроенергію. Витрати на амортизаційні відрахування. Витрати на прання та прасування білизни. Витрати на телефонізацію, радіофікацію. Прямі витрати. Непрямі адміністративні витрати, витрати на збут, загальновиробничі та загальногосподарські витрати. Планова калькуляція середньої вартості однієї людино-доби розміщення гостей. Послідовність визначення окремих видів витрат, експлуатаційної й повної собівартості та вартості послуг розміщення. Середня вартість однієї місце-доби розміщення. середня відпускна вартість (базова ціна) зберігання 1–го додаткового місця в камері схову за добу.

Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном. Спеціальний тариф. Пропозиція знижок. Сезонні знижки. Знижки за тимчасове зниження якості послуги проживання. Знижки за розташування номерів у безпосередній близькості до душових та інших приміщень. Спеціальні знижки. Знижка за платежі готівкою. Знижки постійним клієнтам готелю. Дипломатичні знижки. Закриті знижки. Спеціальні знижки. Знижки за обсяг реалізації послуг. Знижки залежно від сезону купівлі. Диференційований підхід до встановлення цін на номерний фонд залежно від виду й категорії номеру. Тарифи у міжнародній готельній практиці.

Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН9, ПРН24, ПРН25)

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Здавання в оренду готелю. Схема співпраці «оренда готелю». Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на

умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.

Тема 23. Управління персоналом в готелі (ЗК10, СК1, СК9, ПРН5, ПРН6, ПРН7, ПРН9)

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці".

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Методи вивчення робочого часу

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення

фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проектований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота
МОДУЛЬ 1								
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства								
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	10	4	4	2	-	-	-	-
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	10	2	4	4	-	-	-	-
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	8	2	4	2	-	-	-	-
Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	7	2	3	2	-	-	-	-
Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	6	2	2	2	-	-	-	-
Тема 7. Організація не житлових груп приміщень	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 8. Організація приміщень житлової групи	8	2	2	4	-	-	-	-
Модульний контроль 1	1	-	1	-	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 1	***64***	***18***	***24***	***22***	-	-	-	-

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі								
Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності	8	2	2	4	-	-	-	-
Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення	8	2	4	2	-	-	-	-
Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг	8	2	4	2	-	-	-	-
Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	8	2	4	2	-	-	-	-
Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	8	2	4	2	-	-	-	-
Тема 14. Анімаційні послуги в готелях	9	2	3	4	-	-	-	-
Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	6	2	2	2	-	-	-	-
Модульний контроль 2	1	-	1	-	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 2	***56***	***14***	***24***	***18***	-	-	-	-
РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 1	**120**	**32**	**48**	**40**	-	-	-	-
МОДУЛЬ 2								
Змістовий модуль 1. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю								
Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	7	4	6	1	-	-	-	-
Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	7	4	6	1	-	-	-	-
Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях	11	4	6	1	-	-	-	-
Тема 19. Управління безпекою готелю	10	4	5	1	-	-	-	-
Модульний контроль 3	1	-	1	-	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 1	***44***	***16***	***24***	***4***	-	-	-	-
Змістовий модуль 2. Операційна діяльність готелю								
Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю	12	4	6	2	-	-	-	-
Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі	12	4	6	2	-	-	-	-
Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами	11	4	6	1	-	-	-	-
Тема 23. Управління персоналом в готелі	10	4	5	1	-	-	-	-

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота	усього	лекції	практичні (лабораторні)	самостійна робота
Модульний контроль 4	1	-	1	-	-	-	-	-
Разом за змістовий модуль 2	***46***	***16***	***24***	***6***	-	-	-	-
Курсовий проект (робота)	***30***	-	-	***30***	-	-	-	-
РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 2	**120**	**32**	**48**	**40**	-	-	-	-
ВСЬОГО	**240**	**64**	**96**	**80**	-	-	-	-

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства			
1	Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	4	-
2	Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	2	-
3	Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	4	-
4	Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	4	-
5	Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	3	-
6	Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2	-
7	Тема 7. Організація не житлових груп приміщень	2	-
8	Тема 8. Організація приміщень житлової групи	2	-
9	Модульний контроль 1	1	-
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі			
10	Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності	2	-
11	Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення	4	-
12	Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг	4	-
13	Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	4	-
14	Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	4	-

15	Тема 14. Анімаційні послуги в готелях	3	-
16	Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2	-
17	Модульний контроль 2	1	-
	РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 1	**48**	**-**
	МОДУЛЬ 2		
	Змістовий модуль 1. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю		
1	Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	6	-
2	Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	6	-
3	Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях	6	-
4	Тема 19. Управління безпекою готелю	5	-
5	Модульний контроль 1	1	-
	Змістовий модуль 2. Операційна діяльність готелю		
6	Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю	6	-
7	Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі	6	-
8	Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами	6	-
9	Тема 23. Управління персоналом в готелі	5	-
10	Модульний контроль 2	1	-
	РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 2	**48**	**-**
	РАЗОМ	**96**	**-**

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1			
Змістовий модуль 1. Розвиток готельного господарства			
1	**Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства** 1. Які існують основні складові індустрії гостинності? 2. Якими фактами характеризується найдревніша історія розвитку готельного господарства? 3. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в середні століття. 4. Які особливості розвитку готельного господарства в Європі ви можете охарактеризувати? 5. Розкрийте значення науково-технічного прогресу для розвитку готельного господарства. Дайте характеристику розвитку сучасного готельного господарства в світі.	2	-
2	**Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України** 1. Дайте характеристику визначенням прототипів майбутніх підприємств готельного господарства в стародавній Русі. 2. Характеристику яких особливостей розвитку готельного господарства ви можете виділити в період XII – XV століть? 3. Опишіть перші підприємства-прототипи підприємств готельного господарства у стародавній Русі. 4. Чим характеризувався розвиток готельного господарства в Україні в період XVI – XIX століть? 5. Дайте характеристику розвитку готельного господарства в місті Києві, в період XVI – XIX століть. 6. Дайте характеристику стану та розвитку готельного господарства у місті Києві у радянські часи. 7. Чим характеризується розвиток готельного господарства в місті Києві у XX столітті та межі XX- XXI століть? 8. Проаналізуйте тенденції розвитку готельного господарства України у XXI столітті.	2	-
3	**Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства** 1. Охарактеризуйте законодавчі акти, що регулюють сферу послуг. 2. Дайте детальну характеристику ролі держави у розвитку готельного господарства, як складової туристичної сфери. 3. Визначіть місце та роль готельного господарства в туристичній сфері. 4. Охарактеризуйте документи, що визначають державне регулювання розвитку туристичної сфери в Україні.	4	-

	5. Дайте характеристику документам, що регламентують присвоєння підприємствам готельного господарства певної категорії. 6. Прослідкуйте логічний зв'язок між державним регулюванням і активністю розвитку готельного господарства.		
4	**Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу** 1. Що таке "типізація" підприємств готельного господарства? 2. Дайте характеристику визначенню "тип" підприємства готельного господарства. 3. Назвіть основні фактори впливу на типізацію підприємств готельного господарства. 4. Дайте характеристику поняттю "гостинність". 5. Охарактеризуйте сутність факторів впливу на типізацію підприємств готельного господарства. 6. Визначіть значення місцезнаходження підприємства готельного господарства для визначення його типу. 7. Як строк перебування гостей в підприємстві готельного господарства впливає на визначення його типу? 8. Чому при визначенні типу підприємства готельного господарства враховується фактор контингенту гостей? 9. Як залежить тип підприємства готельного господарства від режиму експлуатації об'єкту? 10. Поясніть сутність фактору "місткість (потужність)" підприємства готельного господарства. 11. Прослідкуйте взаємозв'язок мети подорожі туристів і типу підприємства готельного господарства, що їх обслуговує. 12. В чому полягає зміст фактору "соціальна орієнтація" підприємства готельного господарства? 13. Як розподіляються підприємства готельного господарства за типами в світовій практиці?	2	-
5	**Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві** 1. Які вимоги висуваються до ділянки під будівництво готелю? 2. Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів. 3. Назвіть існуючі форми планів будівель готелю. 4. Сутність і роль інтер'єру в формуванні концептуального рішення готелю. 5. Що включає в себе поняття «загальний комфорт» внутрішнього простору готелю? 6. Назвіть основні принципи меблювання в готелі.	2	-
6	**Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства** 1. Дайте характеристику основному нормативному документу, який визначає критерії присвоєння категорії підприємству готельного господарства. 2. Виділіть основні вимоги до споруд, які висуваються у нормативному документі.	2	-

	1. Виділіть основні вимоги до технічного устаткування та енергоустаткування, які висуваються у нормативному документі. 2. Виділіть основні вимоги до номерного фонду, які висуваються у нормативному документі. 3. Виділіть основні вимоги до громадських приміщень, які висуваються у нормативному документі. 4. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії “*****” 5. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії “****” 6. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії “***” 7. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії “**” 8. Визначіть мінімальні вимоги до підприємств готельного господарства категорії “*” 9. Перелічіть та розкрийте сутність факторів, що визначають кількісно-якісний склад приміщень в підприємстві готельного господарства. 10. В чому полягає сутність функціональної організації приміщень в підприємстві готельного господарства? 11. Які приміщення в підприємстві готельного господарства входять до адміністративної групи? 12. Чим характеризується житлова група приміщень? 13. Опишіть організацію приміщень житлової групи за нормативними документами. 14. Які особливості організації адміністративної групи приміщень в підприємстві готельного господарства? 15. Які приміщення входять до групи спортивно-рекреаційного обслуговування, дайте детальну характеристику їх організації в підприємствах готельного господарства. 16. Які функції виконують приміщення культурно-масового обслуговування, опишіть специфіку їх організації.		
7	**Тема 7. Організація не житлових груп приміщень** 1. Які приміщення можна віднести до нежитлової групи? 2. Які приміщення належать до адміністративної групи і які вимоги висуваються до них? 3. Які існують вимоги до приміщень вестибульної групи? 4. Які приміщення включаються до приміщень культурно-масового призначення, назвіть основні вимоги. 5. На які підрозділи розподіляються приміщення господарського та складського призначення? 6. Що включають в себе продовольчі та непродовольчі склади? 7. Розкрийте зміст основних вимог до організації приміщень для непродовольчих товарів.	4	-

8	**Тема 8. Організація приміщень житлової групи** 1. Назвіть основні групи приміщень підприємств готельного господарства. 2. Охарактеризуйте основні фактори, що впливають на кількісно-функціональний склад приміщень в підприємстві готельного господарства. 3. Перелічіть приміщення, які відносять до житлової групи. 4. Дайте характеристику категоріям номерів в підприємствах готельного господарства: президентського апартаменту; апартаменту; бізнес-класу; економ-класу; люксу; напівлюксу; дубль (студіо); комплекс; однокімнатний 5. Дайте характеристику організації холів, коридорів та віталень. 6. Особливості організації приміщень для обслуговуючого персоналу та приміщень побутового обслуговування на поверсі. 5. Назвіть типи номерів, які зустрічаються в підприємствах готельного господарства. - Дайте характеристику категоріям номерів в підприємствах готельного господарства: президентського апартаменту; апартаменту; бізнес-класу; економ-класу; люксу; напівлюксу; дубль (студіо); комплекс; однокімнатний.	4	-
Змістовий модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі			
9	**Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності** 1. Що являє собою поняття «сервісна діяльність»? 2. Які основні риси готельного господарства? 3. Хто виступає суб'єктами і об'єктами готельного господарства? 4. Що зумовлює продуктивна активність готелю? 5. Що являє собою поняття «тем о центрична взаємна акція»? 6. Охарактеризуйте основні темоцентричні ефекти.	4	-
10	**Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення** 1. Як організована робота служби прийому і розміщення туристів? 2. Які вимоги висуваються до обслуговуючого персоналу служби прийму та розміщення? 3. Створіть перелік основних обов'язків служби прийому і розміщення. 4. Які існують вимоги до організації бюро обслуговування? 5. Які існують нормативні правила перебування гостей в готелі? 6. Опишіть організацію та технологію процесу бронювання місць в підприємстві готельного господарства. 7. Розкрийте зміст організації служби обслуговування в підприємстві готельного господарства. 8. Яку відповідальність несе підприємство готельного господарства перед своїми клієнтами? 9. Яким чином регламентується відповідальність підприємства готельного господарства за збереження майна гостей?	2	-

11	**Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг** 1. Послідовність і технологія резервування місць у готелі. 2. Особливості резервування для туристських груп та іноземців. 3. Попереднє замовлення, карта броні, візитна карта гостя, особливості візового режиму на території України для іноземних громадян. 4. Правила анулювання бронювання. 5. Інформаційні та телекомунікаційні технології для забезпечення процесу бронювання. 6. Системи бронювання. 7. Робота служби бронювання із споживачами готельних послуг. 8. Технологія ведення телефонних переговорів, вирішення конфліктних ситуацій, що виникли в процесі бронювання.	2	-
12	**Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування** 1. Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах. 2. Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт. 3. Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентаря. 4. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. 5. Складові технологічних циклів прибиральних робіт. 6. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. 7. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, саун. 8. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства. 9. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. 10. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. 11. Підготовка покоївки до роботи. 12. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. 13. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.	2	-
13	**Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі** 1. Перелічіть додаткові послуги підприємства готельного господарства, які відносяться до групи безкоштовних. 2. Яка прослідковується залежність між категорією підприємства готельного господарства та пакетом безкоштовних додаткових послуг?	2	-

	3. Дайте характеристику організації надання безкоштовних додаткових послуг в готельному господарстві. 4. Які Ви знаєте платні додаткові послуги? 5. Наведіть приклад технології надання платної додаткової послуги в підприємстві готельного господарства. 7. Опишіть організацію надання транспортних послуг для гостей готельного господарства.		
14	**Тема 14. Анімаційні послуги в готелях** 1. Що входить в поняття «готельна анімація»? 2. Які види туристської анімації виділяють? 3. У чому специфіка технології створення та реалізації анімаційних програм? 4. В чому полягає сутність індивідуального підходу в готельній анімації? 5. Назвіть сучасні тенденції готельної анімації. 6. У чому полягає сутність і значення анімаційного сервісу в готелях ? 7. Значення та сутність проектування анімаційної діяльності. 8. Методика обґрунтування анімаційної діяльності в готелях.	4	-
15	**Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях** 1. Основні правила подачі страв. 2. Організація повсякденного обслуговування туристів. 3. Організація обслуговування мешканців в номерах. 4. Організація сніданків в готелі. 5. Організація роботи «Room servise». 6. Організація роботи міні-барів. 7. Особливості обслуговування в конференц-залах.	2	-
	РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 1	**40**	**-**
	МОДУЛЬ 2		
	Змістовий модуль 1. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю		
1	**Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі** 1. Які маршрути завезення товарів використовуються при різних способах доставки товарів? 2. Яким вимогам повинні відповідати транспортні організації, що забезпечують завезення товарів? 3. Які правила треба виконувати при отриманні товарів? 4. Як поводитися у разі виявлення нестачі товарів? 5. Яке призначення товарних запасів? 6. Як можна визначити необхідний обсяг запасів сировини, напівфабрикатів, купованих товарів для діючих закладів (підприємств) ресторанного господарства?	1	-

	7. Як визначають необхідну кількість сировини за меню? 8. Для якого типу споживачів визначають необхідну кількість продовольчих запасів за фізіологічними нормами? 9. Що поєднує в собі поняття матеріально-технічного забезпечення? 10. Назвіть основну мету матеріально-технічного забезпечення підприємства. 11. Які заходи повинна проводити система матеріально-технічного забезпечення для досягнення своєї мети? 12. За допомогою яких методів визначають необхідну кількість предметів матеріально-технічного забезпечення? 13. Що враховує поправочний коефіцієнт при розрахунках кількості меблів для різних підприємств ресторанного господарства?		
2	**Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі** 1. Охарактеризуйте систему вентиляції у підприємствах готельного господарства. 2. Яким є склад ліфтового господарства у підприємствах готельного господарства та його експлуатація? 3. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві та їх характеристика. 4. Види транспорту, що використовується підприємством готельного господарства та особливості організації роботи транспортного господарства. 5. Організація та функції енергетичного господарства. 6. Функції метрологічної служби. 7. Організація санітарної служби в готельному господарстві та її функції.	1	
3	**Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях** 1. Які Вам відомі сучасні системи автоматизації управління готелями? 2. Розкрийте сутність інформаційних технологій: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні системи. 3. Визначте роль інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.	1	
4	**Тема 19. Управління безпекою готелю** 1. Як працює система розблокування виходів? 2. Як працює система пожежної безпеки? 3. Як працює система візуально-звукового оповіщення? 4. Як працює система вентиляції і димовидалення? 5. Як працює система охоронної сигналізації? 6. Як працює система управління доступом? 7. Як працює система телевізійного спостереження? 8. Як працює система захисту інформації? 9. Як працює система оперативного зв'язку?	1	

Змістовий модуль 2. Операційна діяльність готелю			
5	**Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю** 1. Що таке одноразова місткість (наведіть формулу)? 2. Що таке максимальна пропускна спроможність (наведіть формулу)? 3. Що таке коефіцієнт завантаження номерного фонду (наведіть формулу)? 4. Що таке фактична пропускна спроможність (наведіть формулу)?	2	
6	**Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі** 1. Яка структура собівартості послуг розміщення для додаткових послуг. 2. Розкрийте сутність витрат, які формують собівартість послуг розміщення. 3. Економічний сенс цінових знижок та спеціальних тарифів. 4. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.	2	
7	**Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами** 1. Розкрийте сутність схеми «робота на комітент-умовах». 2. Розкрийте сутність схеми «робота на елотмент-умовах». 3. Розкрийте сутність схеми «безвідзивне бронювання». 4. Розкрийте сутність без ризикових схем співпраці.	1	
8	**Тема 23. Управління персоналом в готелі** 1. Які існують джерела наймання персоналу, як проводиться його пошук і добір? 2. В чому полягає роль кадрового планування в готелі? 3. Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі? 4. Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу? 5. Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі. 6. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю. Які функції покладені на учбово-тренінговий центр?	1	
9	Курсовий проект (робота)	30	
	РАЗОМ ЗА МОДУЛЬ 2	**40**	
	РАЗОМ	**80**	

7. Індивідуальні самостійні завдання

Напрям 1: “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі регіону)”

Мета - оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Зміст дослідження:

1. Характеристика регіону
2. Характеристика регіонального ринку готельних послуг
3. Характеристика інших засобів розміщення

Для виконання індивідуального науково-дослідного завдання “Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект (на прикладі _____ регіону)” рекомендується використовувати дані щодо готельної бази регіонів України (за варіантами):

1. Вінницького;
2. Волинського;
3. Дніпропетровського;
4. Донецького;
5. Житомирського;
6. Закарпатського;
7. Запорізького;
8. Івано-Франківського;
9. Київського;
10. Кіровоградського;
11. Луганського;
12. Львівського;
13. Миколаївського;
14. Одеського;
15. Полтавського;
16. Рівненського;
17. Сумського;
18. Тернопільського;
19. Харківського;
20. Херсонського;
21. Хмельницького;
22. Черкаського;
23. Чернівецького;
24. Чернігівського.

Напрям 2: «Ретроспективний аналіз розвитку гостинності»

Мета-закріплення компетенцій в області історії розвитку готельного господарства та гостинності в цілому

1. Історія розвитку гостинності: стародавній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е).
2. Історія розвитку гостинності: середній період (V – XV вв н.е.).
3. Історія розвитку гостинності: XVI – XVII століття.
4. Історія розвитку гостинності: XVIII століття.
5. Історія розвитку гостинності: XIX століття.

6. Історія розвитку гостинності: XX століття.

7. Піонери готельно-ресторанного бізнесу США (Елфорд Статлер, Маріот, Хілтон, Андерсен та ін.).

8. Розвиток кулінарного мистецтва.

9. Поява перших ресторанів у Франції.

10. Історія та умови виникнення „Поварської книги”.

11. Порівняльна характеристика постоялих дворів на Русі і в США.

12. Цезарь Рітц: його внесок у розвиток готельної справи і в організацію гостинності в засобах розміщення.

13. Концепція готелів і гостинності.

14. Міжнародна і національна системи типології засобів розміщення.

15. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).

16. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.

17. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.

18. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.

19. Особливості методів обслуговування туристів: російський, англійський, французькій, німецький методи і метод США.

20. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються методи навчання, що сприяють досягненню відповідних програмних результатів.

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод

Результат навчання	Методи навчання
	– Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за	– Вербальні методи (лекція, пояснення)

Результат навчання	Методи навчання
спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.	– Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)
ПРН 25. Знати і розуміти особливості туристично-рекреаційного потенціалу регіону, вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт для розвитку інфраструктури.	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Метод активного навчання (проведення ділових ігор) – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, підготовка доповідей)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення програмних результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді

Результат навчання	Методи контролю
технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування

Результат навчання	Методи контролю
	– Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 24. Організовувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен
ПРН 25. Знати і розуміти особливості туристично-рекреаційного потенціалу регіону, вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт для розвитку інфраструктури.	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Поточне тестування – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Самооцінювання та взаємооцінювання – Залік / Екзамен

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає:

– поточний, модульний та підсумковий контроль – для здобувачів денної форми здобуття вищої освіти.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Модульний контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти за модуль (змістові модулі) навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться під час навчального заняття після завершення вивчення матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Модульний контроль здійснюється у формі тестування.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни.

Підсумковий контроль у формі заліку проводиться у першому семестрі, у формі екзамену – у другому семестрі вивчення навчальної дисципліни. Процедура складання заліку та екзамену визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр
	денна форма
Семестр 1	
Для здобувачів денної форми здобуття вищої освіти	
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	**100**
Семестр 2	
Для здобувачів денної форми здобуття вищої освіти	
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного контролю	40
Підсумкова семестрова оцінка	**100**

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Семестр 1		
Виконання завдань під час навчальних занять	54	-
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	6	-
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (**додаткові – заохочувальні бали**): 1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах 2. Підготовка тез доповідей наукових конференцій 3. Участь у засіданнях наукового гуртка 4. Участь у вебінарах професійних організацій та стейкхолдерів 5. Інші види робіт (участь у науково-дослідних роботах кафедри)	 5 до 10 до 5 5 до 10	-
Разом за виконання завдань поточного контролю	**60**	**60**
Семестр 2		
Виконання завдань під час навчальних занять	54	-
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	6	-

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (**додаткові – заохочувальні бали**): 1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах 2. Підготовка тез доповідей наукових конференцій 3. Участь у засіданнях наукового гуртка 4. Участь у вебінарах професійних організацій та стейкхолдерів 5. Інші види робіт (участь у науково-дослідних роботах кафедри)	5 до 10 до 5 5 до 10	-
Разом за виконання завдань поточного контролю	**60**	**60**

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти[1]	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Семестр 1		
Відповіді (виступи) на заняттях	1	-
Участь у дискусії	0,5	-
Виконання тестових завдань	0,5	-
Відвідування лекційних занять	1	-
Виконання та захист практичних завдань, вправ, кейсів	1	-
Відповіді (виступи) на заняттях	1	-
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	**4**	**-**
Семестр 2		
Відповіді (виступи) на заняттях	1	-
Участь у дискусії	0,5	-
Виконання тестових завдань	0,5	-
Відвідування лекційних занять	1	-
Виконання та захист практичних завдань, вправ, кейсів	1	-
Відповіді (виступи) на заняттях	1	-
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	**4**	**-**

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять протягом семестру може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять за семестр, проводиться за формулою:

$$Р_{НЗ} = \sum(Р_i \times ВК_i) \times К_{НЗ}, \quad (1)$$

де $Р_{НЗ}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$Р_i$ – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання і-го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

$ВК_i$ – ваговий коефіцієнт за виконання і-го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$К_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми здобуття вищої освіти	Кількість балів за семестр
Семестр 1	
Виконання завдань модульного контролю 1	20
Виконання завдань модульного контролю 2	20
Разом за виконання завдань модульного контролю	**40**
Семестр 2	
Виконання завдань модульного контролю 1	20
Виконання завдань модульного контролю 2	20
Разом за виконання завдань модульного контролю	**40**

Якщо здобувач денної форми здобуття вищої освіти протягом семестру виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, склав модульний контроль і набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач денної форми здобуття вищої освіти протягом семестру виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав 60 балів або більше та бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю. Набрані бали за виконання завдань підсумкового контролю, а також бали за

поточний контроль сумуються і формується семестрова оцінка з навчальної дисципліни. Бали, які здобувач вищої освіти набрав за виконання завдань модульного контролю, при цьому не враховуються під час розрахунку семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

На залік з навчальної дисципліни, яка вивчається впродовж двох семестрів, виносяться ключові питання з першого семестру вивчення навчальної дисципліни. На екзамен з навчальної дисципліни, яка вивчається впродовж двох семестрів, виносяться ключові питання з усієї навчальної дисципліни.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури семестрового підсумкового контролю, якщо протягом семестру виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і за поточний контроль у сумі набрав 36 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти протягом семестру за результатами поточного контролю набрав 25–35 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти протягом семестру за результатами поточного контролю набрав від 0 до 24 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або

інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала		100-бальна шкала
	Екзамен	Залік	
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FX	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F			0-34

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Агроготель	Agrohotel
2	Акватель	Aquahotel
3	Американський план	American plan
4	Американський сніданок	American breakfast
5	Аналогічні готелям засоби розміщення	Similar to hotels accommodation facilities
6	Англійський сніданок	English breakfast
7	Анімаційна команда	Animation team
8	Анімаційна програма	Animation program
9	Анкета	Application form
10	Анулювання	Cancellation
11	Апартамент	Apartment
12	Апартамент-готель	Apartment-hotel
13	Багатомісний номер	Multi-bed room
14	База відпочинку	Recreation center
15	База даних клієнтів	Customer database
16	Бар	Bar
17	Безбар’єрне середовище	Barrier-free environment
18	Бермудський план	Bermuda Plan
19	Бізнес-готель	Business hotel
20	Бізнес-центр	Business center
21	Білизна постільна	Bed linen

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
22	Блок місць	Block of seats
23	Ботель	Bothel
24	Бронювання	Reservation
25	Бронювання з виставленням рахунку	Booking with invoicing
26	Бронювання з попередньою оплатою	Booking with advance payment
27	Бронювання під гарантію підприємства	Booking under the company's guarantee
28	Бронювання під гарантію кредитної карти	Booking under the guarantee of a credit card
29	Будинок відпочинку	House of rest
30	Бунгало	Bungalow
31	Бюро обслуговування	Service Bureau
32	Велнес	Wellness
33	Вестибюль готелю	Lobby of the hotel
34	Вид на море, гори, сад	View of the sea, mountains, garden
35	Відмова від бронювання послуг	Refusal to book services
36	Вілла	Villa
37	Вітальня	Living room
38	Гарантоване бронювання	Guaranteed reservation
39	Гарні-готель	Garni Hotel
40	Гірський притулок	Mountain shelter
41	Гостинність	Hospitality
42	Готелі-казино	Casino hotels
43	Готель	Hotel
44	Готель-лідо	Hotel-lido
45	Готель-люкс	Luxury hotel
46	Готельна анімація	Hotel animation
47	Готельні індустрія	Hospitality industry
48	Готельна послуга	Hotel service
49	Готельний ланцюг	Hotel chain
50	Готельно-офісний центр	Hotel and office center
51	Готель-резиденція	Hotel-residence
52	Готель-шато	Hotel chateau
53	Групові тарифи	Group rates
54	Дитячий оздоровчий комплекс	Children's health complex
55	Дитячій табір	Children's camp
56	Додаткові послуги	Additional services Елементи фірмового стилю
57	Документальне оформлення гостя	Documentary registration of the guest
58	Дуплекс	Duplex
59	Експлуатаційна програма	Operational program
60	Елементи фірмового стилю	Corporate identity elements
61	Європейський план	European plan

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
62	Завантаження готелю	Loading the hotel
63	Замовлення	Order
64	Знижка	Discount
65	Зустріч-проводи	Meet and greet
66	Імідж	Image
67	Інтер’єр готелю	Hotel interior
68	Інтернет-бронювання	Online booking
69	Картка готелю	Hotel card
70	Категорія готелю	Hotel category
71	Кемпер	Camper
72	Керівник готелю	Hotel manager
73	Клуб-готель	Club Hotel
74	Комфорт	Comfort
75	Конгрес-готель	Congress Hotel
76	Консьєрж	Concierge
77	Континентальний сніданок	Continental breakfast
78	Конференц-зал	Conference hall
79	Корпоративні тарифи	Corporate rates
80	Круїзне судно	Cruise ship
81	Курортний готель	Resort hotel
82	Лікувально-оздоровчий комплекс	Medical and health complex
83	Лотель	Lotel
84	Міні-кухня	Kitchenette
85	Мотель	Motel
86	Напівпансіон	Half board
87	Негарантоване бронювання	Non-guaranteed booking
88	Номерний фонд	Number of rooms
89	Обслуговування	Service
90	Основний технологічний цикл	The main technological cycle
91	Основні готельні послуги	Basic hotel services
92	Палац-готель	Palace Hotel
93	Пансіон	Boarding house
94	Покоївка	Maid
95	Портьє	Receptionist
96	Президентський апартамент	Presidential apartment
97	Ресторан	Restaurant
98	Рецепція	Reception
99	Ротель	Rotel
100	Санаторій	Sanatorium
101	Сільський будинок	Village house
102	СПА	SPA

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
103	Спортивно-оздоровчий комплекс	Sports and recreation complex
104	Стандарт обслуговування	Service standard
105	Технологічна карта	Technological map
106	Тип номера	Room type
107	Транзитні готелі	Transit hotels
108	Усе включено	All inclusive, AI
109	Фермерський будинок	Farmhouse
110	Флайтель	Flytel
111	Флотель	Flotel
112	Хостел	Hostel
113	Шведський стіл	Buffet
114	Штрафні санкції	Penalties
115	Якість	Quality

12. Рекомендована література

Нормативно-правові акти

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови».
2. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги».
3. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

Інші нормативні документи

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

Основна література

1. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця: Едельвейс і К, 2015. – 580 с. Режим доступу: https://tourlib.net/books_ukr/levycka.htm

2. Олійник О.В., Тарасюк Г.М., Климчук А.О., Любченко В.В., Каленська В.П., Горшкова Л.О., Ярмолюк Д.І., Жабровець Л.Л., Тишко Д.Ф. Індустрія гостинності: готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2024. – 535 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php

3. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php

4. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.

5. Головко О.М. Організація готельного господарства: навчальний посібник: Кондор. – 2018. - 338 с.

6. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с. https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php

7. Климчук А. Мотивація та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством та підвищенні інноваційної діяльності / Климчук А., Михайлов А. // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – №1. – С. 218–234. Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/68605

8. Климчук А.О. Сучасні підходи мотивації та стимулювання персоналу в ефективному управлінні підприємством / Климчук А.О. // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2018. – № 2. – С.180–184.

9. Климчук А.О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Левицька І.В., Климчук А.О. // Науковий журнал «Бізнес інформ»

№9 (488). - 2018. – С. 238 – 246.

10. Ковешніков В. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник, видавництво Кондор. – 2020. – 752 с.

11. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

12. 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.

13. Чепурда Л.М., Танько К.М., Куракін О.Б. Організація готельного господарства: теорія і практика. – Навчальний посібник: Видавництво ЧДТУ., 2015. - 433 с.

14. Klymchuk A., Postova V., Moskvichova O., Hryhoruk I. Crisis Management of Restaurant Business in Modern Conditions. Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume XII, Summer), 4 (52) С. 977-985. Режим доступу: https://journals.aserspublishing.eu/jemt/issue/view/217

Допоміжна література

1. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглєв Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. –К. Альтерпрес, 2009. – 447 с.

3. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч.посіб./За ред.проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. - К.: Вища шк., 2001.

4. Klymchuk A. The labor assessment in forming the enterprise personnel's motivation. Науковий вісник Національного гірничого університету. Науково-технічний журнал. – 2018. – № 3 (165). – С. 152–159. Режим доступу: https://nvngu.in.ua/index.php/ru/arkhiv-zhurnala/po-vypuskam/1607-2018/soderzhanie-3-2018

5. Levytska I., Biletska N., Kotseruba V. Strategy of tourism development for the middle-sized town: from scenarios to strategic maps. Journal of Environmental Management and Tourism /– 2020. - Volume XI, Issue 6(46) – С. 1445-1454 Режим доступу: https://journals.aserspublishing.eu/jemt/article/view/5532

6. Levytska I.V. Current situation of the tourist industry in Ukraine: problems of development and ways of improvement / Mykytsei T.D. / Науковий журнал НУБіП України «Біоекономіка і аграрний бізнес» ТОМ 11, . №1 – 2020 с.67-75 http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Bioeconomy/issue/view/597

13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://hotels24.ua/all_shares/.

2. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/,www.uitt-kiev.com.

3. Журнал «Ресторанний і готельний бізнес» – Режим доступу: http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010.

4. Журнал «Готельний і ресторанний бізнес» – Режим доступу: http://prohotelia.com.ua/

5. Журнал «HOTEL» – Режим доступу: http://hotelrest.com.ua/

6. Ліга Закон [Електронний ресурс]. – Режим доступа :www.liga.net

7. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.nau.kiev.ua.

8. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.world-tourism.org.

9. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.tourism.gov.ua.

10. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.

11. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу :www.towd.com.

12. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

13. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html.

14. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

15. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

16. Туризм, готельний та ресторанний бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://prohotelia.com.ua/research/.

17. Туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступа :www.tourlib.columb.net.ua.

18. Українське право [Електронний ресурс]. – Режим доступа: www.ukrpravo.com.ua.

19. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://www.cnnhotels.com.

*Індекс структурного підрозділу відповідно до наказу ректора «Про затвердження організаційної структури Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 22.06).

** Індекс освітньої програми відповідно до наказу ректора «Про індексацію освітніх програм Державного університету «Житомирська політехніка» (наприклад, 122.00.1/Б).

*** Шифр освітньої компоненти в освітній програмі (наприклад, ОК1).

**** Номер випуску робочої програми навчальної дисципліни (наприклад, 1, 2, 3…).

***** Календарний рік, в якому викладається навчальна дисципліна (наприклад, 2024). Якщо навчальна дисципліна викладається протягом декількох років, то зазначається перший рік.