ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Декан факультету туризму та МК
_____ /к.геог.н., доц. Габчак Н.Ф./
«01» вересня 2026 року

РОБОЧА ПРОГРАМА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Рівень вищої освіти	**Перший (бакалаврський)**
Галузь знань	**24 Сфера обслуговування**
Спеціальність	**242 Туризм і рекреація**
Освітня програма	**Туризм**
Статус дисципліни	**Обов'язкова**
Мова навчання	**Українська**

Ужгород 2026

Робоча програма навчальної дисципліни **«Організація готельної справи»** для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань **24 Сфера обслуговування** спеціальності **242 Туризм і рекреація** освітньої програми **Туризм.**

Розробники: Світлинець О.В., доц., к.філос.н., доцент кафедри ТІГРГ

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри
Туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства

протокол № 1 від «28» серпня 2026 р.

Завідувач кафедри _____ проф. д-р і.н. Корсак Р.В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та МК

протокол № 1 від «28» серпня 2026 р.

Голова науково-методичної комісії _____ проф. д-р геог.н. Машіка Г.В.

© Світлинець О.В., 2026 р.
© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2026 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування
Показників</td><td colspan="2">Розподіл годин за навчальним планом</td></tr>
<tr><td>Денна форма навчання</td><td>Заочна форма Навчання</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів ЄКТС – 4</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Загальна кількість годин – 120</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Кількість модулів – 2</td><td colspan="2">Семестр:</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Тижневих годин для денної форми навчання: 4 год.

Аудиторних: 60 год.

самостійної роботи здобувача: 60 год.</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції:</td></tr>
<tr><td>32 год.</td><td>12 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, лабораторні:</td></tr>
<tr><td>28 год.</td><td>8 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальна робота:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Вид підсумкового контролю: іспит</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота:</td></tr>
<tr><td>Форма підсумкового контролю: усна</td><td>60 год.</td><td>100 год.</td></tr>
</table>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни **«Організація готельної справи»** є засвоєння здобувачами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку послуг розміщення, та сприйняття готельного господарства як невід'ємної частини туристичної сфери України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе здобувачам оволодіти навичками організації господарської діяльності підприємств готельної галузі, та налагодити його успішне функціонування на ринку готельних послуг.

Основне **завдання** курсу полягає у формуванні знань необхідних для організації підприємств готельного господарства та підготовці здобувачів вищої освіти до практичного прийняття самостійних рішень процесі ведення господарської діяльності.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти інтегральної компетентності, а саме здатності комплексно розв’язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

А також наступних загальних та спеціальних компетентностей:

- Здатність діяти соціально відповідально та свідомо (ЗК03).
- Здатність працювати в міжнародному контексті (ЗК07).
- Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (ЗК08).
- Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (ЗК09).
- Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово (ЗК10).
- Навички міжособистісної взаємодії (ЗК12).
- Здатність планувати та управляти часом (ЗК13).
- Здатність працювати в команді та автономно (ЗК14).
- Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності (СК1).
- Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (СК2).
- Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій (СК3).
- Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (СК6).
- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту (СК7).
- Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб’єкта туристичної індустрії та її підсистем (СК8).
- Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах (СК9)
- Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал (СК10).
- Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку (СК11).
- Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (СК12).
- Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації (СК13).
- Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства (СК15).
- Здатність обирати оптимальні способи реалізації туристичних послуг, проводити дослідження споживчих ринків та планувати маркетингові заходи (СК17).
- Відстежувати тенденції функціонування національного та світового ринків туристичних послуг, встановлювати взаємозв'язок між розвитком туризму та соціально-економічними процесами у країні (СК20).

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумова вивчення навчальної дисципліни **«Організація готельної справи»** не потребує опанування спеціалізованих чи вузькопрофільних дисциплін.

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми **«Туризм»,** вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН)**:**

Програмні результати навчання	Шифр ПР
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	ПР1
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ПР6
Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	ПР7
Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	ПР9
Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	ПР10
Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.	ПР21
Аналізувати ефективність використання туристично-рекреаційних ресурсів регіону при створенні туристичного продукту	ПР24

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни **«Організація готельної справи»**:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПР
Вміти застосовувати на практиці основні положення туристичного законодавства.	ПР1
Користуватись міжнародними стандартами обслуговування туристів.	ПР1
Вміти практично застосовувати принципи і методи обслуговування туристів.	ПР6
Вміти переконливо презентувати та пропонувати послуги свого закладу розміщення.	ПР7
Застосовувати сучасні комунікаційні мережі та засоби у процесі надання послуг розміщення.	ПР9
Вміти організувати процес обслуговування в готелі із дотриманням стандартів якості та безпеки.	ПР9
Застосовувати принципи ефективного управління в сфері туристичного бізнесу.	ПР10
Вміти організувати ефективну роботу закладу розміщення за рахунок знань про принципи функціонування його структурних підрозділів.	ПР10
Вміти приймати обґрунтовані рішення процесі ведення господарської діяльності.	ПР21
Вміти приймати відповідальність за свої рішення та дії.	ПР21
Аналізувати ефективність використання усіх туристичних ресурсів регіону при створенні продукту	ПР24

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- поточне оцінювання, що передбачає оцінку самостійної підготовки здобувача до практичних, семінарських чи лабораторних занять, виконання індивідуальних завдань (у разі потреби);
-модульне оцінювання - оцінка виконання модульних завдань (письмові роботи);
- підсумкове оцінювання проводиться в усній формі у вигляді іспиту.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю - підготовка доповідей та усна відповідь на питання аудиторії і викладача підчас практичних чи семінарських занять, виконання індивідуальної роботи (у разі потреби).

Форма модульного контролю полягає у написанні письмової роботи з розгорнутими відповідями на питаннями.

Форма підсумкового семестрового контролю відповідно до освітньої програми проходить в усній формі у вигляді іспиту.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота							**Модульна контрольна робота**	**Сума**
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7		
7	7	7	7	8	7	7	50	**100**

Т1, Т2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота							**Модульна контрольна робота**	**Сума**
Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14		
7	7	7	7	8	7	7	50	**100**

Т1, Т2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)
Практичні (лабораторні) заняття	7	50	7	50
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		**100**		**100**

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Оцінювання модульних завдань. Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 0 до 50 балів.

Оцінювання систематичності та активності роботи здобувача. Протягом семестру проводяться практичні заняття для перевірки засвоєння теоретичної частини навчальної дисципліни та практичного закріплення здобутих знань, дане оцінювання здійснюється в межах від 0 до 50 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсових) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок здобувачів здійснюються за 100-бальною системою.

Здобувач, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати іспит з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що здобувач хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік чи іспит.

Здобувач вищої освіти, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Здобувач, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов'язаний складати іспит з дисципліни. У разі, коли відповіді здобувача вищої освіти під час іспиту оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль № 1.

Тема 1. Технологія та концепції гостинності

Технологія сфери послуг. Визначення технології: етимологія терміну (грец. techne – мистецтво; logos – вчення). Зміст, види та структура технологій у сфері послуг. Систематизація послуг за сферами споживання: основні класифікації. Готельна індустрія як самостійна галузь сфери послуг. Гостинність як складова сфери послуг. Поняття "гостинність": визначення, походження та значення. Введення терміну "гостинність. Еволюція індустрії гостинності: ключові етапи розвитку. Визначення поняття "технологія гостинності".

Модель гостинності: складові "Гість – послуга – середовище". Види технологій гостинності: технологічна, гуманітарна, комерційна концепції. Готельні послуги як ключовий елемент технології гостинності. Суть, завдання та значення організації виробництва.

Ознаки організації як форми спільної діяльності. Поняття "Організація готельної справи" та "підприємства готельного господарства"

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України та світу

Розвиток світового готельного господарства. Основні історичні періоди: Древній період (IV тис. до н.е. - 476 р. н.е.): перші готелі в Греції, Римі, Єгипті. Середньовіччя (V-XV ст.): роль релігії та торгівлі в розвитку готелів. Новий час (XVI - поч. XX ст.): поява перших готельних об'єднань, вплив транспорту (водного, залізничного, автомобільного) на створення нових типів готелів. Історія розвитку готельного господарства України. Становлення засобів розміщення у періоди: Київська Русь та Середньовіччя: роль постоялих дворів, ямів і корчм. XVII-XVIII ст.: розвиток зимівників козаків та значення "Чумацького шляху". XIX-XX ст.: модернізація готельного

господарства в контексті розвитку залізниць і торгівлі. Взаємозв'язок готельного господарства та туризму. Еволюція засобів розміщення у відповідь на зростання попиту на подорожі. Вплив відкриття нових територій, науково-технічного прогресу, і сегментації туристичних ринків.

Тема 3. Міжнародні готельні ланцюги і тенденції розвитку готельного господарства

Причини появи готельних ланцюгів. Головні тенденції сучасного розвитку індустрії гостинності. Моделі організації готельної справи. Найбільші готельні об`єднання світу: інтегровані готельні ланцюги, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Їх вплив на тенденції в архітектурні, будівництві, оснащенні засобів розміщення. Шляхи інтеграції України в міжнародні готельні ланцюги.

Тенденції створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, будівлі незвичайних готелів. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Тема 4. Нормативо-правове регулювання діяльності в галузі готельного бізнесу

Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Нормативна база України. Основні законодавчі документи: Міждержавні стандарти та нормативно-правові документи. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Міжнародні стандарти у готельній індустрії. Значення сертифікації, франчайзингових угод та глобальних стандартів. 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 випереджувальної 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 5. Класифікація підприємств готельного господарства: міжнародні та національні стандарти.

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, функціональне призначення, термін перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, вік подорожуючих, мета подорожі.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України. Вплив мети подорожі на функціональне призначення закладу. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі, курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, спортивні, туристичні, їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів кожного типу.

Тема 6. Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі.

Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Структура і зміст технологічного процесу обслуговування гостей в готельному комплексі. Технологія обслуговування гостей службою бронювання. Технологія бронювання місць. Форма зміни режиму бронювання. Функції та обов'язки працівників служби номерного фонду готелю щодо надання послуг. Види послуг. Організація надання основних та додаткових послуг. Якість обслуговування туристів в готелі – важливий чинник розвитку туризму. Організаційно – функціональна структура служби прийому та розміщення. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Функції та обов'язки працівників служби прийому і розміщення. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп. Види розрахунків з проживаючими. Видача ключів і контроль за ними. Процедура від'їзду. Методи оплати рахунку. Нічний аудит. Функціональні обов'язки нічного аудитора.

Тема 7. Організація роботи поверхового персоналу готелю

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів.

Змістовий модуль 2.

Тема 8. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

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

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр в приміщенням 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. Інклюзивність та доступність. Безбар'єрний доступ.

Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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 вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарство; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 10. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для притирального 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.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

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

Тема 11. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. 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. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення господарського і складського призначення, їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти дрібного ремонту речей, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглій до нього території.

Тема 12. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

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. Анімація в готелях.

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 у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Тема 14. Сучасні інформаційні технології та стратегії в управлінні готелем.

Автоматизація технологічних процесів. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр готелю. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Сучасні системи Інтернет - бронювання в управлінні готелем. Використання технологій штучного інтелекту для покращення діяльності готелю. Роль персоналу в управлінні готелем, використання HR-систем для оптимізації роботи персоналу, тренінги, мотивацію та інші інструменти для забезпечення високого рівня обслуговування. Стратегії управління готелем. фінансові стратегії, маркетинг, брендування, розвиток стійкості бізнесу в умовах змін на ринку. Управління кризами та відновлення.

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		лекц	лаб.	інд	с.р.		лекц	практ	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1.										
Тема 1.Технологія та концепції гостинності	**8**	2	2		4	**10**	2			8
Тема 2.Історія розвитку готельного господарства України та світу	**8**	2	2		4	**8**				8
Тема 3.Міжнародні готельні ланцюги і тенденції розвитку готельного господарства	**8**	2	2		4	**10**	2			8
Тема 4.Нормативо-правове регулювання діяльності в галузі готельного бізнесу	**8**	2	2		4	**8**				8
Тема 5.Класифікація підприємств готельного господарства: міжнародні та національні стандарти.	**8**	2	2		4	**10**		2		8
Тема 6.Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі.	**6**	2			4	**12**	2			10
Тема 7.Організація роботи поверхового персоналу готелю	**12**	4	2		6	**12**		2		10
Модульна контрольна робота №1	**2**		2							
Разом за змістовим модулем 1	**60**	**16**	**14**		**30**	**60**	**6**	**4**		**60**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 2.										
Тема 8.Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	**10**	4	2		4	**10**	2			8
Тема 9.Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	**8**	2	2		4	**8**				8
Тема 10.Організація приміщень житлової групи	**8**	2	2		4	**10**	2			8
Тема 11.Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	**8**	2	2		4	**10**		2		8
Тема 12.Організація надання додаткових послуг у	**8**	2	2		4	**8**				8

підприємстві готельного господарства										
Тема 13.Культура обслуговування в готельному господарстві	**8**	2	2		4	**12**		2		10
Тема 14.Сучасні інформаційні технології та стратегії в управлінні готелем.	**10**	2	2		6	**12**	2			10
Модульна контрольна робота №2	**2**		2							
Разом за змістовим модулем 2	**60**	**16**	**14**		**30**	**60**	**6**	**4**		**60**
Усього	**120**	**32**	**28**		**60**	**120**	**12**	**8**		**120**

6.3. Теми лабораторних, практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1.Технологія та концепції гостинності	2	
2	Тема 2.Історія розвитку готельного господарства України та світу	2	
3	Тема 3.Міжнародні готельні ланцюги і тенденції розвитку готельного господарства	2	
4	Тема 4.Нормативо-правове регулювання діяльності в галузі готельного бізнесу	2	
5	Тема 5.Класифікація підприємств готельного господарства: міжнародні та національні стандарти.	2	2
6	Тема 6.Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі.	2	
7	Тема 7.Організація роботи поверхового персоналу готелю	2	2
8	Модульна контрольна робота № 1	2	
9	Тема 8.Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	2	
10	Тема 9.Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	2	
11	Тема 10.Організація приміщень житлової групи	2	2
12	Тема 11.Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	2	
13	Тема 12.Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	2	2
14	Тема 13.Культура обслуговування в готельному господарстві	2	
15	Тема 14.Сучасні інформаційні технології та стратегії в управлінні готелем.	2	
16	Модульна контрольна робота № 2	2	
	Разом	**32**	**8**

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1.Технологія та концепції гостинності	4	8
2	Тема 2.Історія розвитку готельного господарства України та світу	4	8
3	Тема 3.Міжнародні готельні ланцюги і тенденції розвитку готельного господарства	4	8
4	Тема 4.Нормативо-правове регулювання діяльності в галузі готельного бізнесу	4	8
5	Тема 5.Класифікація підприємств готельного господарства: міжнародні та національні стандарти.	4	8
6	Тема 6.Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі.	4	10
7	Тема 7.Організація роботи поверхового персоналу готелю	6	10
8	Тема 8.Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	4	8
9	Тема 9.Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	4	8
10	Тема 10.Організація приміщень житлової групи	4	8
11	Тема 11.Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	4	8
12	Тема 12.Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства	4	8
13	Тема 13.Культура обслуговування в готельному господарстві	4	10
14	Тема 14.Сучасні інформаційні технології та стратегії в управлінні готелем.	6	10
	Разом	**60**	**100**

6.5. Індивідуальні завдання *(у разі потреби)*

В межах кожного змістового модуля здобувач виконує індивідуальне завдання як частину практичної та самостійної підготовки в процесі опанування програми навчальної дисципліни.

Індивідуальні завдання включають такі види роботи як написання рефератів на задану тематику, а також підготовка до практичних занять.

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

1. Сутність та еволюція концепцій гостинності.
2. Гостинність як соціально-культурне явище.

3. Вплив технологічних інновацій на розвиток індустрії гостинності.
4. Основні етапи розвитку готельного господарства у світі.
5. Формування та розвиток готельного господарства в Україні.
6. Вплив історичних подій на еволюцію готельного бізнесу.
7. Міжнародні готельні ланцюги: особливості діяльності та конкурентні переваги.
8. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу у світі.
9. Вплив глобалізації на розвиток міжнародних готельних мереж.
10. Основні міжнародні нормативно-правові акти у сфері готельного бізнесу.
11. Державне регулювання діяльності готелів в Україні.
12. Вимоги до сертифікації готельних послуг.
13. Класифікація готелів за міжнародними стандартами (зіркова система).
14. Класифікація готелів в Україні: відмінності та особливості.
15. Специфіка роботи бутик-готелів та апарт-готелів.
16. Основні етапи технології обслуговування гостей у готелях.
17. Вплив автоматизації на технологію обслуговування гостей.
18. Персоналізація сервісу як тренд у готельному бізнесі.
19. Функції та обов’язки поверхового персоналу готелів.
20. Організація роботи покоївок та стандарти прибирання номерного фонду.
21. Взаємодія поверхового персоналу з іншими службами готелю.
22. Вплив архітектурних рішень на імідж готелю.
23. Сучасні тенденції у дизайні готелів.
24. Використання екологічних матеріалів у будівництві та дизайні готелів.
25. Функціональне зонування підприємств готельного господарства.
26. Вимоги до проектування готельних комплексів.
27. Роль ергономіки у проектуванні готелів.
28. Основні принципи організації житлової групи приміщень готелю.
29. Вимоги до облаштування номерного фонду відповідно до категорійності готелю.
30. Сучасні технологічні рішення в організації житлових приміщень готелів.
31. Нежитлові приміщення готелів: їх види та функціональне призначення.
32. Організація конференц-залів та бізнес-центрів у готелях.
33. Роль SPA-центрів у підвищенні конкурентоспроможності готелів.
34. Додаткові послуги у готелях: їх види та значення для клієнтів.
35. Розвиток концепції "готель як місце для відпочинку та дозвілля".
36. Сервісні стратегії в організації додаткових послуг готелів.
37. Вплив культури обслуговування на лояльність гостей.

38. Основи етикету персоналу у готельному бізнесі.
39. Психологічні аспекти взаємодії персоналу з гостями.
40. Сучасні інформаційні системи управління готелями.
41. Використання CRM-систем у готельному бізнесі.
42. Автоматизовані системи бронювання номерів: Booking.com, Expedia, Airbnb.
43. Вплив цифрових технологій на маркетинг у готельному бізнесі.
44. Використання чат-ботів та штучного інтелекту в обслуговуванні гостей.
45. Управління репутацією готелів у соціальних мережах.
46. Стійкий розвиток у готельному бізнесі: екологічні стратегії.
47. Впровадження smart-технологій у готельному бізнесі.
48. Вплив пандемії COVID-19 на готельний бізнес та подальші зміни.
49. Готелі майбутнього: прогнози та інноваційні концепції.
50. Бізнес-моделі у готельному господарстві: від традиційних до інноваційних форматів.

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ ОСВІТНЯ КОМПОНЕНТА

(у разі потреби)

Вивчення даної дисципліни передбачає використання в процесі навчання мультимедійного обладнання для наочної ілюстрації навчальних матеріалів, а також проведення ряду занять у спеціалізованих лабораторіях для практичного закріплення матеріалу.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Азарян О.М. Організація готельної справи: навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури, 2020.
2. Байлик С. І. Організація готельної справи/ С. І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
4. Бойко М.Г. Організація готельної справи: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с
5. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник/ МГ Бойко - К.: КНТЕУ, 2015.

6. Бойко М., Супрунова Є. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства / М. Бойко, Є. Супрунова - Вісник КНТЕУ, №1 2013, С. 55-64.
7. Гуменюк О.В. Готельна справа: організація роботи підприємств гостинності. – Харків: ХДУХТ, 2022.
8. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури, 2021.
9. Мальська М. П. Туристичний бізнес : теорія та практика : підручник для ВНЗ / М. П. Мальська, В. В. Худо ; Міністерство освіти і науки України ; Львівський національний університет імені Івана Франка. − К.: Центр учбової літератури, 2012. − 365 с.
10. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування: Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. — К. : Знання, 2011. — 366 с.
11. Папірян Г.А. Готельний бізнес: Організація, управління, функціонування. – Москва: Фінанси і статистика, 2019.
12. Роглєв Х.И. Основи готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглєв. - К. : Кондор, 2005.- 408 с.
13. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
14. Ткаченко Т.І. Готельно-ресторанний менеджмент: теорія та практика. – Київ: КНТЕУ, 2018.
15. Туризм і готельне господарство: підручник/ О.А. Агєєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
16. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.
17. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Jlipa-K, 2005. - 520 с.

Допоміжна література

1. Аналітичні матеріали Horwath HTL, STR Global, Deloitte про стан готельного ринку.
2. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
3. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
4. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006. - 292 с.

5. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії [Електронний ресурс] / Н. П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. - 2013. - Вип. 23.15. - С. 168-176. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnltu_2013_23.15_30.pdf
6. Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.-Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
7. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
8. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллєзнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
9. Дослідження Європейської асоціації готелів, ресторанів і кафе (HOTREC) щодо стандартів гостинності.
10. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.
11. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
12. ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі».
13. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
14. Закон України «Про туризм» (останні редакції)
15. Звіти UNWTO (World Tourism Organization) щодо світових тенденцій у готельному бізнесі.
16. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред.. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.
17. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
18. Радевич-Виннипький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. - К.: Знання, 2006.
19. Роглєв Х.И. Основи готельного менеджменту: Навч.посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.
20. Роглєв Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
21. Ткаченко Т.І., Гаврилюк СП. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
22. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
23. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
24. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.

25. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
26. Чорненька Н.В.Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник.-К.: Атака, 2006.
27. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб.і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.

Міжнародні видання та англомовні джерела

1. Ottenbacher M., Harrington R. "Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases." – Wiley, 2019.
2. Baker S., Huyton J. "Principles of Hotel Front Office Operations." – Cengage Learning, 2018.
3. Walker J. "Introduction to Hospitality Management." – Pearson, 2020.
4. Jones P., Lockwood A. "The Management of Hotel Operations." – Routledge, 2019.
5. Kasavana M., Brooks R. "Managing Front Office Operations." – AHLEI, 2021.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua
2. Сайт Державного агенства розвитку туризму та курортів [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.tourism.gov.ua
3. Електронний журнал «Академія гостинності» [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://e.hotel-rest.com.ua/
4. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.unwto.org
5. Hospitality Net: [Електронний ресурс] – Режим доступу https://www.hospitalitynet.org/
6. Hotel News Resource: : [Електронний ресурс] – Режим доступу https://www.hotelnewsresource.com/
7. Hospitality Insights: : [Електронний ресурс] – Режим доступу https://hospitalityinsights.ehl.edu/

Додаток 1

Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни

Робоча програма перезатверджена на 2025 / 2026 н.р. без змін;
протокол № 1 від «29» серпня 2025 р.
Завідувач кафедри _____КОРСАК Р.В.
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 2026 / 2027 н.р. без змін;
протокол № 1 від «28» серпня 20 26 р.
Завідувач кафедри _____ КОРСАК Р.В.
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами (Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «____»_____ 20 ___ р. Завідувач кафедри _____ _____

(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20___ / 20___ н.р. без змін; зі змінами(Додаток ___).
(потрібне підкреслити)

протокол № ___ від «____»_____ 20 ___ р. Завідувач кафедри _____ _____