

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з науково-педагогічної  
роботи

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2018 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

## **Організація готельного господарства**

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Туризм»

вид дисципліни обов'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2018/ 2019 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

«28» серпня 2018 року, протокол №1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Подлепіна П.О., доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «28» серпня 2018 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

\_\_\_\_\_ Парфіненко А.Ю.  
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «28» серпня 2018 року №1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

\_\_\_\_\_ Григорова-Беренда Л.І.  
(підпис)

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 242 «Туризм».

### 1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни полягає у засвоєнні студентами теоретичних основ та набуття практичних навичок організації функціонування служб підприємств готельного господарства в сучасних умовах господарювання, оволодіння міжнародними стандартами та технологією надання готельних послуг та культурою обслуговування в готелях.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів кафедри туристичного бізнесу та країнознавства з наступних питань:

- понятійний апарат галузі готельного господарства;
- особливості організації готельного господарства в Україні та в світі;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії: міжнародний та національний досвід;
- організація приміщень підприємств готельного господарства;
- організація та технологія процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організація функціонування та технологія надання послуг службами готельного підприємства;
- організація праці в готельному господарстві та ін.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
5	5
Лекції	
32 год.	14 год. (4 год. ауд. 10 год. дист.)
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	-
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
56 год.	106 год.
в т. ч. Індивідуальні завдання	
15 год.	15 год.

1.6. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати: теоретичні основи організації готельного господарства, особливості технології обслуговування клієнтів та надання різних видів готельних послуг;

вміти :

- проводити порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу;
- оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів;
- підбирати готелі та номери відповідно до вимог, бажань та можливостей туриста;
- здійснювати всі необхідні кваліфікаційні операції відповідно до етапів гостьового циклу;
- організовувати роботу та встановлювати інформаційний зв'язок між основною, допоміжною та додатковою службами готелю;
- розробляти ефективні мотиваційні системи для різних категорій персоналу та проводити заходи з підвищення рівня культури персоналу.

## 2. Тематичний план навчальної дисципліни

*Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства*

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок ХХ ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти

*Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії*

Нормативно-правова база готельної індустрії. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. Основи стандартизації та сертифікації готельних послуг. Розвиток вітчизняних систем стандартів. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

*Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві*

Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «готельна послуга». Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Готельний продукт та його складові. Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Роль видатних діячів у становленні сучасного готельного господарства.

*Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію 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

*Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення*

Транзитні готелі - їх призначення, розташування. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі - їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу. Готелі для сімейного

відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів та ін.

*Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід*

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн. Причини необхідності класифікації готельних підприємств. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств (Hotel Stars Union та ін.).

*Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України*

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових.

*Тема 8. Особливості системи управління готелем*

Організаційно-функціональна система управління готелем. Рівні та ланки управління. Принципи управління. Сучасні форми управління готельними підприємства: закордонний досвід.

*Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства*

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 господарства; 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. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Типи номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду.

*Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення*

Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя.

*Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування*

Організаційно-функціональна характеристика служби. 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.

*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, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

*Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень*

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

*Тема 15. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного господарства*

Додаткові платні послуги. Класифікація додаткових послуг. Сучасні тенденції надання додаткових послуг в готелях

*Тема 16. Організація служби безпеки готелю*

Поняття «безпека» та його різ види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

*Тема 17. Особливості організації праці в готелі*

Роль кадрів у функціонування готелю. Особливості організації праці в готельному господарстві. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід. Первинний та професіональний інструктаж та стажування. Трудовий договір. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Плинність кадрів та її причини. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах

*Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.*

Розмір номерного фонду. Відсоток завантаженості готелю. Кількість днів роботи готелю в період. Середня кількість проживаючих. Дохід та прибуток від надання готельних послуг. Загальний дохід від номерного фонду. Середня ціна (тариф) реалізованого номеру. Середній тариф категорій номерів. Економічна ефективність використання основних фондів. Коефіцієнт використання місткості готелів та аналогічних засобів розміщування

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства	8	4	2			2	7	2					5
Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії	4		2			4	5						5
Тема 3. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	4	2					7	2					5
Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	4		2			2	5						5
Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення	6	2	2			2	5						5
Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід	6	2	2			2	5						5
Тема 7. Класифікація підприємств готельного	4		2			2	5						5

господарства України												
Тема 8. Особливості системи управління готелем	6	2	2			2	5					5
Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	4		2			2	5					5
Тема 10. Організація приміщень житлової групи	6	2	2			2	7	2				5
Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення	6	2	2			2	7	2				5
Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування	8	4	2			2	7	2				5
Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві	6	2	2			2	5					5
Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень	8	4	2			2	7	2				5
Тема. 15. Організація надання додаткових послуг на підприємствах готельного	4	2					5					5

господарства												
Тема 16. Організація служби безпеки готелю	4		2			2	5					5
Тема 17. Особливості організації праці в готелі	6	2	2			2	5					5
Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства	6	2	2			4	8	2				6
Підготовка до поточного тестового контролю	5					5						
Контрольна робота, яка виконується під час СРС	15					15	15					15
<b>Усього годин</b>	120	32	32			56	120	14				106

#### 4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Історія розвитку світового та національного готельного господарства	2
2	Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії	2
3	Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства	2
4	Характеристика основних типів засобів розміщення	2
5	Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід	2
6	Класифікація підприємств готельного господарства України	2
7	Особливості системи управління готелем	2
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	2
9	Організація приміщень житлової групи	2
10	Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення	2
11	Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування	2
12	Культура обслуговування в готельному господарстві	2
13	Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень	2
14	Організація служби безпеки готелю	2
15	Особливості організації праці в готелі	2
16	Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.	2
	Разом	32

#### 5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1.	<p>Тема 1. Історія розвитку світового та національного готельного господарства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати сутність поняття «гостинність»;</li> <li>- підготувати творчі завдання в формі есе на тему: «Роль гостинності в сучасному світі»;</li> <li>- підготувати доповіді на тему «Характеристика гостинності країн світу»;</li> <li>- виявити особливості розвитку готельного господарства в період Середньовіччя</li> <li>- проаналізувати сучасний етап розвитку індустрії</li> </ul>	2

	<p>гостинності</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виявити особливості розвитку готельного господарства в стародавній Русі;</li> <li>- проаналізувати сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	
2	<p>Тема 2. Нормативно-правове регулювання розвитку готельної індустрії:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати сучасний стан нормативно-правового забезпечення функціонування готелів в Україні: виявити проблеми та напрямки вдосконалення;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення та виступи з вказаних питань</li> </ul>	4
3	<p>Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі;</li> <li>- законспектувати сутність наступних понять: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
4	<p>Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень;</li> <li>- проаналізувати туристично-спортивні готелі: особливості їх місцезнаходження та функціональні особливості;</li> <li>- проаналізувати особливості функціонування сімейних готелів;</li> <li>- проаналізувати особливості функціонування готелів лікувально-оздоровчого профілю;</li> <li>- оформити оброблений матеріал у порівняльну таблицю;</li> <li>- підготувати приклади вказаних видів готелів в Україні та в світі;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2

5	<p>Тема 6. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства: міжнародний досвід:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- підготувати доповідь на тему: «Загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу»;</li> <li>- розкрити сутність поняття «комфорт» та його складові;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
6	<p>Тема 7. Класифікація підприємств готельного господарства України:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вивчити характеристику основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових;</li> <li>- виконати порівняльний аналіз класифікації готельного господарства України та європейської системи «Hotelstars Union»;</li> <li>- виявити проблеми сучасної системи класифікації та категоризації готелів та запропонувати шляхи їх вирішення;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
7	<p>Тема 8. Особливості системи управління готелем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виконати порівняльний аналіз сучасних форм управління готелем; виявити сильні та слабкі сторони</li> <li>- підготувати доповідь на тему: «Особливості розвитку готельних мереж»</li> </ul>	2
8	<p>Тема 9. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законспектувати інформацію щодо розкриття наступних питань: 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;</li> <li>- охарактеризувати призначення основних груп приміщень готелю;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
9	<p>Тема 10. Організація приміщень житлової групи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати основні види приміщень житлової групи;</li> <li>- охарактеризувати організацію та планування</li> </ul>	2

	<p>приміщень, розташування в них різноманітних за функціональним призначенням;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	
10	<p>Тема 11. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охарактеризувати особливості етапу «проживання»</li> <li>- охарактеризувати особливості етапу «виїзд»</li> <li>- вміти виконувати необхідні дії на кожному етапі гостьового циклу;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
11	<p>Тема 12. Організація роботи служби прийому і розміщення, та технологія обслуговування:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- аналізувати сутності технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді»;</li> <li>- характеризувати форми бронювання;</li> <li>- підготуватися до участі у моделюванні поведінкових ситуацій з клієнтами готелю;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
12	<p>Тема 13. Культура обслуговування в готельному господарстві:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охарактеризувати складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння;</li> <li>- виявити особливості безконфліктного спілкування в готелі;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
13	<p>Тема 14. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- розкрити сутність категорії «чистота»;</li> <li>- розглянути види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства;</li> <li>- проаналізувати технологію прибирання приміщень вестибюльної групи;</li> <li>- розглянути та охарактеризувати організаційно-функціональну схему господарської служби в готелі;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2

14	<p>Тема 16. Організація служби безпеки готелю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проаналізувати різні аспекти поняття «безпека» та його види;</li> <li>- накреслити схему типової структури служби безпеки готелю;</li> <li>- сформувати психологічно –кваліфікаційний портрет співробітника служби безпеки готелю;</li> <li>- проаналізувати технічні засоби безпеки та провести аналіз ефективності їх використання в готелі;</li> <li>- дослідити інструкції з пожежної безпеки в готелях;</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
15	<p>Тема 17. Особливості організації праці в готелі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- написати есе на тему «Роль кадрів у функціонування готелю»;</li> <li>- написати резюме, враховуючи останні вимоги до написання подібних документів;</li> <li>- проаналізувати групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві;</li> <li>- надати характеристику формам організації праці на підприємствах, їх характеристика;</li> <li>- опрацювати наступні питання теми: Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день;</li> <li>- підготувати виступ на тему «правила підготовки та проходження співбесіди»</li> <li>- підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань</li> </ul>	2
16	<p>Тема 18. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виявити групи економічних показників готельного підприємства та надати їх стисло характеристику;</li> <li>- вивчити формули основних економічних показників функціонування готелю;</li> <li>- розв'язувати задачі за наданими умовами</li> </ul>	4
17	Підготовка до поточного тестового контролю	5
18.	Виконати контрольну роботу, що проводиться під час СРС та підготуватися до публічного її обговорення або індивідуальної бесіди щодо її змісту	15
	Разом	56

## 6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту чи заліку із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і представляє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають розвиток готельного господарства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формулювання авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- систематичне відвідування лекцій,
- активна участь в роботі на семінарських заняттях,
- творча ініціатива,
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обирати тему самостійно, попередньо узгодивши її з лектором. Студент також може скористатися

рекомендованим переліком тем з дисципліни «Організація готельного господарства».

Теми:

1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
2. Аналіз розвитку готельного господарства в Харкові.
3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об'єднань на території України.
5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою «зірок».
14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
19. Організація роботи працівників готелю.
20. Організація роботи служби прийому та розміщення.
21. Система мотивації працівників готелів.
22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.

Робота виконується українською або російською мовами. Загальний обсяг роботи не повинен перевищувати 25 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;

- Додатки (при необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактора Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 пт, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження необхідно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку - 30 мм, з правого - 15 мм, зверху - 20 мм, знизу - 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт - жирний), Вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм, графіків не ставиться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

При оцінці контрольної роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення зазначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

## 7. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на семінарських та практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- Контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних, семінарських і практичних занять;
- Контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань;
- Контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу;
- Контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та евристичні задачі;
- Контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати їх.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення контрольних робіт за відповідним розділом. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною програмою дисципліни.

Застосовуються такі методи контролю підготовки студентів:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- письмового експрес-контролю;
- колоквіум;
- тестові завдання;
- розрахункові задачі;
- виконання творчих завдань;
- розв'язування ситуаційних задач;
- виконанням індивідуальної семестрової роботи (реферати, аналітичні обзори).

Оцінка успішності студента є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих розділів.

### 8. Схема нарахування балів

Структура та складові підсумкової оцінки з дисципліни у 5 семестрі: вивчення тем (активна робота, виконання практичних завдань, виступи з доповідями та презентаціями) – 32 бали, поточний тестовий контроль – 20 балів (одне тестове завдання - 1 бал), успішне виконання контрольної роботи – 8 балів. Підсумковий контроль – 40 балів (з них: відповіді на теоретичні питання - 30 балів; тестові питання – 10 балів)

#### 5 семестр

Поточний контроль та самостійна робота																	Разом	Екзамен	Сума	
T 1	T 2	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 16	T 17	T 18	ПК				КР
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	8	60	40	100

ПК- поточний тестовий контроль

КР - Контрольна робота під час СРС

## Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

### 9. Рекомендована література

#### Основна література

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
3. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення.
4. ДСТУ ISO 9004-2-96.Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
5. Андренко І. Б. Менеджмент готельного господарства: підручник. / І.Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
7. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
9. Колективні засоби розміщування. Статистичний бюлетень. – Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.
10. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
11. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
12. Подлепіна П. О. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід. - Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412с.
13. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія

«Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2016. – Випуск 5. – С. 150-156.

14. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р.– №19

15. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.

16. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

17. Розметова, О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам"янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. - 432 с.

18. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.

19. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 331 с.

20. Організація готельного господарства: навчальний посібник / за ред. О. М. Головки. – К.: Кондор, 2012. - 337 с.

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

22. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібн. / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

23. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посібн. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв та ін. ; за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.

#### Допоміжна література

24. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посібн. / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

25. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

26. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.

27. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

28. Бородина В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В. В. Бородина. – М. : Книжный мир, 2003. – 267 с.

29. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.

30. Организация туризма: учебн. пособ. / под ред. А. П. Дуровича. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с. Подлепіна П.О. Конкурентоспроможність як

чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств / П. О. Подлепіна // // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». – 2013. – Випуск 1. – С. 128-132.

31. Подлепіна П. О. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства в Харківській області / П. О. Подлепіна, О. В. Євтушенко, І. А. Чуєнко // Вісник ХНУ ім. Каразіна. – Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм».- 2017. - Випуск 6. – С. 191-197;

32. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л. П. Шматько. – М. : Ростов н/Д. : МарТ, 2005. – 352 с.

#### **10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернет, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

33. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).

34. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.

35. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.autoexpo.ua/ex/toursalon/](http://www.autoexpo.ua/ex/toursalon/), [www.uitt-kiiev.com](http://www.uitt-kiiev.com).

36. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua).

37. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).

38. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>

39. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : [www.towd.com](http://www.towd.com).

40. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : [www.123world.com/index.html](http://www.123world.com/index.html).

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

42. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [vi-leghas.ua/content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).

43. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

44. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/research/>.

45. Офіційний сайт Української туристичної газети. – Режим доступу : <http://utg.net.ua/>

46. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>

47. <https://ru.coursera.org/specializations/hotel-management>

48. <https://www.edx.org/course/introduction-global-hospitality-cornellx-hosp-101x-0>

49. <https://www.edx.org/course/culture-services-new-perspective-kyotoux-002x->
50. <https://www.edx.org/course/hospitality-tourism-china-global-hkpolyux-shtm001x>
51. <https://ru.coursera.org/learn/hotel-distribution>
52. <https://ru.coursera.org/learn/fundamentals-of-revenue-management>
53. <https://www.udemy.com/how-to-open-an-independent-hotel/>
54. <https://www.udemy.com/tripadvisor-training-tourism-online-marketing-travel-hotels-resorts/>
55. <https://www.udemy.com/how-your-hotel-can-rank-higher-on-tripadvisor-in-90-days/>
56. <https://www.udemy.com/social-media-marketing-for-hospitality-industry/>
57. <https://www.udemy.com/online-reputation-management-for-independent-hotels/>
58. <https://www.udemy.com/marketing-online-para-hoteles/>
59. <https://www.udemy.com/revenue-management-para-hoteles/>