Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«28» серпня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: J «Транспорт та послуги»

спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: обов'язкова

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2026/2027 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

«27» серпня 2026 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Терешкін Олег Георгійович, д.т.н., професор, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Протокол № 1 від «26» серпня 2026 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

(підпис) Наталя ДАНЬКО (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

(підпис) Олена МИКОЛЕНКО (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «27» серпня 2026 року

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

(підпис) Ганна ПАНАСЕНКО (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Готельно-ресторанна справа»

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
(назва рівня вищої освіти)

спеціальності J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є вивчення теоретичних та методологічних основ організації готельного підприємства, визначення умов його становлення, розвитку пріоритетних форм діяльності, принципів формування стратегій функціонування в умовах конкуренції.
Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є:
- вивчення та опанування теорій, принципів, методів і понять у сфері гостинності;
- оволодіння знаннями щодо історичного генезису готельної справи;
- застосування теоретичних аспектів в моделюванні сервісно-виробничих процесів закладів готельного господарства;
- оволодіння навиками імплементації міжнародних стандартів обслуговування гостей;
- формування вміння генерувати ідеї щодо удосконалення діяльності закладів в умовах конкуренції.

1.3. Кількість кредитів 8

1.4. Загальна кількість годин 240

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	2-й
Семестр	
3-й та 4-й	3-й та 4-й
Лекції	
64 год. (32 год. - 3 сем., 32 год. – 4 сем.)	26 год. (2 год. – ауд., 10 год. – дист. - 3 сем.) (4 год. – ауд., 10 год. – дист. - 4 сем.)
Практичні заняття	
32 год. (16 год. - 3 сем., 16 год. – 4 сем.)	год.
Лабораторні заняття	
32 год. (16 год. - 3 сем., 16 год. – 4 сем.)	год.
Самостійна робота	
112 год. (56 год. - 3 сем., 56 год. – 4 сем.)	214 год. (108 год. – 3 сем., 106 год. – 4 сем.)
у тому числі індивідуальні завдання (курсова робота)	
30 год.	

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

Відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»:

формування наступних загальних копетентностей:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності в процесі роботи підприємств сфери гостинності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

- формування наступних спеціальних копетентностей:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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

СК 06. Здатність проєктувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарств.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

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

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 15. Здатність розробляти проєкти, обґрунтовувати їх, виявляти ініціативу, підприємливість.

1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна

Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

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

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісно-виробничі процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 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.

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

РН14 Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН20 Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

1.8. Пререквізити: «Вступ до гостинності», «Підприємництво», «Сталий розвиток індустрії гостинності».

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні основи та тенденції розвитку готельної індустрії

Тема 1. Розвиток готельної індустрії у світі

1. Об'єкт, предмет вивчення дисципліни. Мета, завдання, структура та зміст дисципліни.

Зв'язок її з іншими дисциплінами: «Основи індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі», «Туризмознавство», «Сервісна діяльність», «Інфраструктура готельного та ресторанного господарства», «Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі», «Іміджева ідеологія у готельно-ресторанному бізнесі». Роль дисципліни у підготовці бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно- ресторанна справа».

2. Історія розвитку готельного господарства у світі

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, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Тема 2. Становлення сучасного готельного господарства – основної ланки індустрії гостинності

1. Видатні організатори готельного бізнесу у світі

Елеворт М. Статлер – один із самих видатних організаторів готельного бізнесу. Значення його пропозицій для мандрівників з середнім доходом якісні послуги. Введення контролю ціни, програми розподілу доходів, режиму економії, уніформи для персоналу та цілого ряду зручностей у готельних номерах, тощо. «Кодекс поведінки обслуговуючого персоналу» (Statler Service Code).

Ідеї та інновації Конрада Хілтона. Місія готелів Hilton та стан успіху.

Організатор готельного бізнесу – Кемон Уилсон. Створення мережі підприємств, які орієнтувалися на сімейний відпочинок. Відкриття мережі мотелів та готелів «Холідей Інн».

Ернст Хендерсон. «Шератон» видатна у світі готельна мережа. Головна мета – найбільш ефективне управління готельним ланцюгом «Шератон».

Джон Маріотт початківець розвитку американського готельного ланцюга Marriott International.

2. Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії у світі

Міжнародні готельні ланцюги, готельні консорціуми, вторинні резиденції, система таймшеру, кондомініуму

Найбільші готельні ланцюги світу. Переваги готельних ланцюгів. Два основних видів готельних ланцюгів: інтегровані готельні ланцюги та готельні консорціуми. Найбільші готельні консорціуми у світі.

Вторинні резиденції. Система таймеру. Переваги індустрії таймшеру. Ринок таймшерних курортів у різних країнах світу.

Участь споживачів у проєктах готелів кондомініуму. Переваги кондомініуму.

Тема 3. Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні

1. Сучасний стан готельного бізнесу в Україні

Минуле, теперішній час, майбутнє. Радянські часи – створення інфраструктури для роботи з іноземними туристами «Інтурист». Мережа готелів профспілкового туризму – готелі «Турист», які орієнтовані на масовий внутрішній туризм. «Супутник» – оператор, який спеціалізувався на молодіжному туризмі. Готелі, які підпорядковані різним галузям та орієнтовані на обслуговування командированих.

Стан готельної індустрії у перші роки незалежності України.

Створення Асоціації готелів та готельних об'єднань міст України.

Розвиток готельної індустрії на початку XXI століття. Перспективи створення місцевих та курортних готелів.

Розвиток готельної індустрії по регіонах України. Розвиток готельної структури на курортах України.

2. Рестайлінг, репозиціонування, ребрендінг готелів в Україні

Рестайлінг – одна із ступенів трансформації готелів. Визначення позиціонування та репозиціонування готельних послуг. Етапи репозиціонування готелю. Етапи формування позитивного нового іміджу готелю. Ребрендінг. Неймінг.

3. Переваги брендування готелів

Брендінг. Готельні марки – найбільш популярні бренди світу. Цінність готельного бренду. Створення бренду. Пропозиції готельних брендів: операційні переваги, маркетингові переваги, експертиза технічних характеристик та проблем розвитку. Консалтингові та брокерські компанії. Пакет управління процесами брендінгу.

Тема 4. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

1. Поняття «готельна послуга».

Особливості готельних послуг. Загальна характеристика готельних послуг. Основні та додаткові послуги. Процес надання основної послуги. Реалізація основних послуг. Розподіл додаткових послуг за загальними ознаками та за способом надання. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

2. Види послуг, що надаються готельним господарством.

Готельний продукт. Характерні риси гостинності. Сутність поняття «гостинність». Складові елементи моделі гостинності. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість обслуговування, тривалість перебування гостей. Комфорт як якісна характеристика обслуговування.

Тема 5. Нормативне та правове забезпечення готельної індустрії у світі

1. Міжнародна готельна конвенція

Суть Конвенції. Обов'язки сторін. Цілі Конвенції.

Контракти з продажу готельних послуг індивідуальним клієнтам та контракти з продажу готельних послуг групам клієнтів. Загальні правила для двох видів контрактів. Запит на бронювання послуг. Перелік послуг та ціни.

2. Міжнародні готельні правила

Цілі Міжнародних готельних правил. Сторони договору. Договірні відносини: договір на розміщення, форма договору, строк дії договору, закінчення договору, порушення договору, відповідальність.

Відповідальність власника готелю, відповідальність споживача, поведінка споживача, звільнення номерів тощо.

3. Стандартні правила розміщення.

Загальні положення. Терміни та визначення. Підготовка контракту і додержання його умов. Відміна замовлення групи. Права власника готелю. Обов'язки готелю. Права та обов'язки перевізника. Взаємодія сторін. Відповідальність сторін.

4. Кодекс відношень між готелями та турагентами.

Кодекс – документ, щодо основоположних принципів взаємодії між готелями та турагентами (МГА та ВФАТ).

Обов'язки сторін. Міжнародний характер Кодексу. Національний характер Кодексу. Допоміжна роль Кодексу. Область застосування Кодексу. Складові частини контракту. Скасування готельного контракту. Виконання обов'язків перед споживачами. Регулювання спорів. Вступ дії Кодексу.

Тема 6. Законодавча та нормативна база готельної індустрії України

1. Законодавча основа готельного господарства

Конституція України. Господарський кодекс України. Цивільний кодекс України. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 2003 року № 324/03 – ВР. Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12 2005 р. №3161 – ІУ). Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року №2026 – І. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV". Указ Президента України № 973/99 від 10 серпня 1999 р. "Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.". Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджено Указом Президента України від 2 грудня 2005 р. № 1688/2005.) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. (Наказ №19 від 16.03.2004 р.). Основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщування усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення. Терміни та визначення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотримання Правил.

ДСТУ 4527 : 2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Сфера застосування. Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів.

Нормативні посилання. Загальні положення. Основні поняття. Колективні засоби розміщення. Індивідуальні засоби розміщення. Типи номерів. Типи тарифів. Типи ліжок.

ДСТУ 4268 :2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Сфера застосування. Класифікація засобів розміщення та послуг, які надають у засобах розміщування. Нормативні посилання. Терміни та визначення понять. Класифікація засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Загальні вимоги до послуг, що їх надають засоби розміщення. Вимоги безпеки. Вимоги охорони навколишнього середовища.

ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Сфера застосування. Нормативні посилання. Терміни та визначення понять. Загальні положення. Вимоги до готелів різних категорій. Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій.

Проєкт Постанови Кабінету Міністрів України «Порядок класифікації за категорією готелів та аналогічних засобів розміщення». Загальні положення. Нормативні посилання. Етапи, з яких складається категоризація засобів розміщення: сертифікація засобу розміщення; оцінювання відповідності засобу; присвоєння категорії засобу розміщення. Порядок проведення категоризації засобів розміщення.

Скорочення та окремі терміни, які прийняті в міжнародному готельному бізнесі під час спілкування та в діловій документації фахівців готельного бізнесу.

Тема 7. Державна реєстрація підприємств готельної індустрії

1. Терміни та визначення у господарської діяльності

Терміни та визначення понять. Види підприємств: в залежності від способу заснування та формування уставного фонду в залежності від кількості робітників і об'єму валового доходу від реалізації продукції. Господарські товариства та об'єднання. Форми власності в Україні.

2. Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи)

Державна реєстрація та відкриття підприємств здійснюється згідно Закону України «О державній реєстрації юридичних і фізичних осіб- підприємців». Державна реєстрація юридичних осіб. Порядок реєстрації юридичних осіб. Схема дій при державній реєстрації юридичних осіб.

Порядок реєстрації фізичних осіб-підприємців. Схема процесу реєстрації фізичної особи – підприємця.

Ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, яку здійснюють засоби розміщення (згідно Законам України «О ліцензуванні» та «О туризмі»).

3. Місія, мета та задачі готелів

Визначення місії підприємства. Основні особи, чиї інтереси враховуються при визначенні місії підприємства. Значення місії підприємства. Місія – основа для формування цілей організації.

Головна задача готелів – надання тимчасового житла. Значення якості обслуговування для вирішення головної задачі підприємства.

Формулювання цілей готелю. Значення цілей, як рівень досягнень.

Успішність маркетингової комунікації.

Тема 8. Готельна послуга як складова якості сфери послуг.

1. Особливості якості послуг в готелі

Модель надання послуг в готелі. Якість послуг – важливіша область діяльності підприємств готельного бізнесу. Вимоги до умов обслуговування.

Модель сприйняття якості обслуговування в готелі.

2. Модель управління якістю обслуговування в готелі

Значення матеріальної бази і персоналу для якісного обслуговування в готелі. Служба якості, як підрозділ відділу маркетингу. Управління якості.

3. Складові якості готельних послуг. Система формування якості готельних послуг

Складові якості – соціальна, технічна, правова, економічна, функціональна. Сутність складових. Механізм управління якістю послуг готельного господарства.

4. Стандарти в готельній індустрії

Значення стандартів – як нормативних документів. Розповсюдження стандартизації на елементи послуг та обслуговування. Упровадження стандартів – важливий елемент системи управління якістю.

5. Стандарти обслуговування в готельних ланцюгах

Встановлення вимог обслуговування у готельних ланцюгах. Державне регулювання в області стандартизації.

Розділ 2. Системи категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній і вітчизняній практиці

Тема 9. Класифікація засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці

1. Класифікація засобів розміщення - готельного та не готельного типу, колективні та індивідуальні, за рекомендацією ЮНВТО

Класифікація засобів розміщення по формі – готельного та неготельного типу, види засобів розміщення – колективні та індивідуальні.

Класифікація засобів розміщення згідно з рекомендаціями ЮНВТО.

2. Типологія готелів

Типологія готельних підприємств, що одержала поширення у світовий практиці. Особливості формування типів вітчизняних готельних підприємств, що враховують особливості географічного положення, кліматичних умов, ряду інших факторів і, найголовніше, особливості сформованого попиту.

3. Класифікація готельних підприємств за різними ознаками (місцем розташування, тривалістю роботи, забезпечення харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін, рівнем комфорту, місткістю номерного фонду, функціональним призначення).

Класифікація готельних підприємств за різними ознаками:

- за місцем розташування: в межах міста (у центрі, на окраїні), на морському узбережжі, в горах;
- за тривалістю роботи готелю: працюють цілий рік, працюють два сезони, одно сезонні;
- за забезпеченням харчуванням: готелі, що пропонують повний пансіон (розміщення + 3- разове харчування), готелі, що пропонують напівпансіон, тобто (розміщення + дворазове харчування), готелі що пропонують тільки розміщення + сніданок, тобто одноразове харчування;
- за тривалістю перебування споживачів: для тривалого перебування споживачів, для короткочасного перебування споживачів;
- за рівнем цін на номери: бюджетні, економічні, середні, першокласні, апартамент, фешенебельні;
- за рівнем комфорту – це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри (стан номерного фонду, стан меблів, наявність і стан підприємств ресторанного господарства, стан будинку, інформаційне забезпечення і технічне оснащення, забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг);
- за місткістю номерного фонду: малі, середні, великі;
- за функціональним призначенням: виходячи з цього критерію, виділення дві великі групи – транзитні та цільові.

4. Основні типи готелів згідно ДСТУ 4268 : 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Основні положення»

Сфера застосування. Нормативні посилання. Терміни та визначення. Встановлення класифікації засобів розміщення, загальних вимог до засобів розміщення та до послуг, які надають у засобах розміщення. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища.

5. Номерний фонд. Класифікація готельних номерів

Номерний фонд – сукупність, загальна кількість номерів (місць) різної категорії у готелі. Управління номерним фондом. Класифікація готельних номерів за різними ознаками: за кількістю місць, за кількістю кімнат, за призначенням. Типи номерів у міжнародній та вітчизняній практиці. Типи тарифів. Типи ліжок. Європейський стандарт класифікації готельних номерів. Особливості класифікації номерів у європейських готелях.

Тема 10. Організаційні структури готельного підприємства

1. Характеристика та формування організаційної структури готельного підприємства

Характеристика організаційної структури готелю. Формування організаційної структури готелю. Структура управління та виробнича структура.

2. Типи організаційних структур готелів

Типи організаційних моделей управління: лінійна, функціональна, комбінована та їх характеристика.

3. Форми управління підприємствами готельного бізнесу

Найбільш розповсюджені у міжнародній практиці форми управління готельним підприємством: управління за контрактом, управління через договір франчайзингу, оренда.

4. Основні функціональні служби готелю

Служба готельного господарства: служба прийому та розміщення (служба бронювання номерів, стійка адміністратора, носильники багажу, служба швейцарів, робітники служби паркування автомобілів, служба консьєржів, транспортна служба), служба господарського забезпечення та обслуговування готелю (служба обслуговування номерів, служба прибирання приміщень та території, служба пральної та хімчистки, оздоровчий центр).

Служба готельного господарства. Виробництво ресторану.

Інженерно-технічна служба (система водопостачання, водовідведення, електропостачання, опалення). Ремонтні роботи.

Служба маркетингу та продажу (відділ продажу, відділ реклами та зв'язків з громадськістю, відділ обслуговування банкетів та конференцій).

Фінансова служба (бухгалтерія, відділ труда та заробітної платні, відділ дебіторів, відділ кредиторів, відділ закупівлі, відділ контролю за рухом товарів і цін, каса). Служба автоматизованих систем управління (АСУ). Секретаріат. Служба персоналу. Служба безпеки. Медична служба.

Тема 11. Організація і технологія роботи служби прийому і розміщення у готелі

1. Технологічний цикл обслуговування споживачів у готелі

Розподіл технологічного циклу обслуговування споживачів на чотири етапів: до прибуття (бронювання), заїзд (зустріч, реєстрація, розміщення), проживання та обслуговування споживача, виїзд та завершальний розрахунок.

2. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання

Канали отримання замовлення на бронювання: телефон, факс, пошта, централізоване бронювання, інтернет – бронювання.

Типи бронювання. Підтвердження бронювання. Ануляція бронювання. Запис у журналі реєстрації замовлень на бронювання номерів (місць).

Оформлення бланку касового звіту.

3. Класифікація глобальних систем бронювання. Характеристика глобальних систем бронювання

Класифікація систем бронювання по наступним показникам: за видами туристичних послуг – бронювання послуг розміщення (замовлення місць, номерів у засобах розміщення), транспортних, культурно-видовищних, медичних, побутових тощо; за моделлю бронювання – бронювання через агентів та пряме бронювання споживачами; за режимом бронювання – бронювання у режимі очікування (офф-лайн) та бронювання у режимі реального часу (он-лайн).

Глобальні системи бронювання і резервування. Переваги глобальної системи. Готельні ресурси Інтернет. Недоліки послуг Інтернет.

4. Порядок заїзду, зустрічі, реєстрації і розміщення споживачів

Цілодобовий режим роботи готелю. Робочі зміни: денна, вечірня, нічна. Максимальне завантаження готелю. Коефіцієнт завантаження. Середньодобова вартість номеру. Тарифи та знижки, які застосовуються у готелі. Надбавки.

Зустріч та привітання споживача. Порядок паркування особистого автомобіля споживача. Формальності при зустрічі. Заповнення анкети на підставі документу, якій засвідчує особу. Порядок реєстрації документів та облік громадян України. Запис у журналі реєстрації громадян України.

Порядок реєстрації іноземних громадян та осіб без громадянства. Заповнення поприбутті реєстраційної карточки. Запис у журналі обліку іноземців та осіб без громадянства.

Заповнення візитної картки гостя на право проживання у готелі.

5. Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів

Попереднє замовлення номерів (місць) для туристичних груп – можливість заздалегідь підготувати номери до заселення. Заповнення картки підготовки та заселення номерів (картку броні). Пред'явлення адміністратору направлення туристичної фірми. Заповнення групового дозволу на поселення по безготівковому розрахунку.

Перевірка терміну дії візи іноземних громадян, проставлення у візі реєстраційного номеру картки.

6. Види розрахунків із проживаючими. Правила розрахунків за проживання

Підтвердження форми розрахунків за проживання. Розрахунки зі споживачами, які проживають у готелі: розрахунок готівкою, кредитними картками, безготівковий розрахунок (організаціями), ваучерами (різновид безготівкового розрахунку), дорожніми чеками.

Порядок розрахунку за проживання. Розрахунковий час.

7. Призначення номеру. Вселення в номер.

Урахування національних особливостей, традицій, образу життя споживачів при призначенні номеру у готелі.

Урахування віку, стилю життя, мети прибуття споживачів при виборі номеру.

Надання устаткування, приладів для споживачів з обмеженими можливостями, з ушкодженням зору, органів мови, слуху тощо.

Допомога розсильних при заселенні в номер готелю.

8. Видача ключів. Використання електронних замикаючих систем

Етапи у еволюції систем запирання дверей у готелях: 1970-і роки. Системи механічного запирання приміщень. Металеві ключі. 1980-іроки. Замки на перфокартах. 1990– і роки. Електронні замки. Ключі з магнітною полосою. 2000 роки - Смарт-картки. Електронні системи контролю доступу до номеру– стандарт для готельних підприємств.

Функція "recodable", коли кожна нова видана карта-ключ негайно скасовує попередню.

9. Виїзд споживача з готелю. Процедура виписки гостей

Передбачення повного розрахунку зі споживачем при виїзді з готелю. Персонал, який займається розрахунками зі споживачами. Порядок розрахунку за: проживання, додаткові платні послуги, телефонні розмови.

Функції виписки. Перевірка точності рахунку при виписці споживача.

Підтвердження правильності рахунку. Оформлення розрахунків.

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання по безготівковому розрахунку.

10. Порядок розрахунку за додаткові послуги, псування та загублення майна готелю

Перевірка усіх рахунків додаткових платних послуг. Плата за псування та загублення майна готелю. Поведінка персоналу, щодо нагадування для споживачів у разі відсутності предметів у номері або псування майна готелю.

11. Методи оплати за надання готелем послуг споживачам

Методи розрахунку споживачів з готелем у світовій практиці. Оплата готівкою у національній валюті. Необхідна документація при розрахунку. Оплата кредитними картками. Необхідна документація, яка надається споживачу. Оплата за безготівковим розрахунком. Контроль персоналу за перерахування коштівна рахунок готелю. Оплата ваучерами – різновид безготівкового розрахунку. Ваучер – документ, який встановлює право туриста на послуги, котрі входять до складу туру.

Експрес – оплата готельного рахунку або швидка виписка. Система, яка застосовується у бізнес – готелях у світі.

12. Нічний аудит

Визначення та поняття: нічні аудитори, нічний аудит. Види нічного аудиту: неавтоматизований, напівавтоматизований або автоматизований. Основна мета нічного аудиту. Робочий час аудиту. Формула аудиторської свідомості. Методи здійснення аудиту.

13. Автоматизована обробка даних у службі прийому і розміщення

Використання персональних комп'ютерів при прийомі та обслуговуванні споживачів готелю.

Опис задач комплексу «Готель». Переваги комплексу при прийомі та виїзду груп туристів та делегацій. Програмне забезпечення.

Експлуатація у локальної мережі ПЕВМ. Забезпечення локальної мережі. Робота керівника служби розміщення з прийому заявок та планування завантаження готелю.

Робота персоналу з прийому та розміщенню. Функції перегляду заявок, заселення номерів, виїзд тощо.

Робота портьє. Отримання усієї інформації о споживачах, які мешкають у готелі

Тема 12. Предметно-просторове середовище готелю

1. Види готельних приміщень

Основні групи приміщень готелю: житлові, адміністративні, обслуговуючі, підсобні та господарські. Склад приміщень готелю, який визначається типом готелю. Житлові кімнати (номери) – основна частина площі будівлі готелю. Зв'язок житлових кімнат з допоміжними та службовими приміщеннями.

Допоміжні приміщення житлової групи готелю: вестибюль, коридори, холи на поверхах, гостинна та їх характеристика.

Адміністративні приміщенні: кабінет керівника готелю, бухгалтерія, служба персоналу та їх характеристика.

Обслуговуючі приміщення – підприємства ресторанного господарства (ресторани, кафе, бари тощо) та їх характеристика.

Підсобні та господарські приміщення: для обслуговуючого персоналу, майстерні, комори, склади, білизняні тощо та їх характеристика.

2. Функціональна організація приміщень житлової та нежитлової груп приміщень готелю

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 (стандарт). 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.

Коридори. Основні вимоги до коридорів. Хол: призначення, обладнання, варіанти організації залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями, особливості об'ємно-просторового рішення віталень. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональний призначенням. Характеристика приміщень вестибюльної групи, їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Розділ 3. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Тема 13. Організація і технологія клінінгових робіт

1. Організація клінінгових робіт

Важливі принципи при виконанні клінінгових робіт. Категорії клінінгових робіт. Категорії персоналу, які виконують клінінгові роботи. Розподіл клінінгових робіт по виду та призначенню. Види прибирання житлових номерів. Послідовність прибирання багатокімнатних номерів. Послідовність здійснення різних видів прибирання.

2. Підготовка номерного фонду до заселення

Заходи, які передбачаються при заселенні споживачів у номер.

3. Технологія виконання різних видів клінінгових робіт.

Вимоги до санітарного утримання приміщень готелю. Послідовність виконання щоденного поточного прибирання. Генеральне прибирання. Прибирання номерів, які заброньовані. Експрес-прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування. Прибирання санвузлів у номерах та загального користування.

4. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення клінінгових заходів

Дії, які виконує покоївка перед початком робочого дня. Укомплектування візка покоївки. Нормативи проведення клінінгових заходів.

5. Роботи, які пов’язані з оборотом постільної білизни

Білизняне господарство важлива складова обслуговування у готелю. Категорії персоналу, які працюють з постільною білизною. Дефекти, які не припустимі щодо використання білизни. Правила і види маркірування постільної білизни.

6. Санітарно-гігієнічне приладдя

Набори санітарно-гігієнічних приладів. Предмети особистої гігієни.

Маркірування санітарно-гігієнічних приладів.

7. Обслуговування споживачів поверховою службою

Надання послуг поверховою службою. Вручення кореспонденції.

Телефонне обслуговування. Надання побутових послуг.

Тема 14. Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням

1. Структура служби харчування

Організаційна структура служби харчування. Види організаційних структур.

2. Типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх характеристика

Основні типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх характеристика. Потужність підприємств ресторанного господарства у готелях. Розташування закладів ресторанного господарства у будівлі готелю.

3. Обслуговування туристичних груп

Особливості забезпечення харчуванням груп туристів. Американський план. Європейський план. Континентальний план.

Обслуговування споживачів у залах ресторанів. Кейтеринг.

4. Організація обслуговування споживачів у номерах готелю

Служба обслуговування у номерах (room service). Склад персоналу служби room service. Організаційна структура служби room service. Режим роботи персоналу служби room service. Основні вимоги до персоналу служби room service.

Тема 15. Персонал як ключовий фактор роботи готелю

1. Принципи і структура служби персоналу

Персонал – головний потенціал готелю. Основні фактори конкурентоспроможності готелю – забезпеченість персоналом, ступінь мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу. Вихідні положення управління персоналом.

Напрями діяльності з управління персоналом. Арсенал застосованих в управлінні персоналом засобів. Персонал – маркетинг. Кадрове планування.

Організаційна структура служби персоналу готелю. Основні елементи сучасної системи управління персоналом. Функції служби персоналу.

2. Системи освіти: школи індустрії гостинності

Країни лідери з підготовки персоналу для індустрії гостинності. Головна риса навчання у сфері гостинності – поєднання теорії та практики.

3. Підбор та підготовка готельного персоналу

Рівні готельних служб (контактні та неконтактні). Важливі вимоги до персоналу. Напрями підбору персоналу. Фактори, які враховуються при будуванні системи навчання. Види програм навчання, які використовуються готельними мережами. Програми підвищення кваліфікації. Безперервне навчання персоналу готелю.

4. Нормативно-методичне забезпечення служби персоналу. Правове забезпечення

Нормативно-методичне забезпечення – створення умов для ефективного процесу управління персоналом. Групування нормативно- методичних матеріалів.

Правове забезпечення – використання засобів і форм юридичного впливу на персонал. Основні завдання правового забезпечення. Основні завдання юридичного відділу.

5. Визначення потреби в персоналі. Проблема плинності персоналу у готелі

Визначення потреби в персоналі – один з найважливіших напрямів маркетингу. Кількісна та якісна потреба в персоналі. Посадова інструкція, кваліфікаційна картка, картка компетенції.

Плинність персоналу – основна складність визначення потреби в персоналі у готелі. Фактори, за допомогою яких можливо утримати
«хороших» працівників.

6. Методи визначення потреби в персоналі. Пошук і добір персоналу. Джерела наймання персоналу

Основні методи визначення потреби в персоналі. Комплекс методів, які спрямовані на всебічну оцінку кандидатів при доборі.

Зовнішні і внутрішні джерела наймання персоналу. Порівняльний аналіз джерел наймання персоналу. Укладання контракту.

7. Сучасна концепція служби персоналу

Удосконалювання системи управління персоналом. Характерна риса сучасної концепції – прагнення кадрових служб до інтеграції всіх аспектів роботи з персоналом. Нові професії кадрових служб. Розвиток служби управління персоналом готелю.

8. Тренінги персоналу.

Професійне навчання персоналу одне з основних завдань ефективного управління персоналом. Тренінги – ефективне професійне навчання з надання готельних послуг за оригінальними програмами. Комунікативні та спеціалізовані тренінги. Тренінг-програми.

Концепція безперервного навчання за допомогою створення навчально- тренінгового центру. Функції навчально-тренінгового центру.

Тема 16. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Культура поведінки персоналу готелю

Правила поведінки персоналу готелю. Стиль в обслуговуванні споживачів. Основні правила ведення телефонних розмов: етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння. Вимоги, які надаються зовнішньому вигляду та особистій гігієні персоналу готелю.

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.

Винагороди обслуговуючому персоналу у сфері гостинності.

2. Психологія 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. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу.

Розділ 4. Організація і технологія надання додаткових послуг у готелі

Тема 17. Обслуговування споживачів під час проживання у готелі

1. Види додаткових послуг

Види додаткових послуг – платні і безкоштовні. Додаткові послуги, які надають самостійні служби. Оформлення документально платних послуг. Надання додаткових послуг у готелях країн світу.

2. Організація побутового обслуговування

Склад послуг побутового обслуговування: термінове прання та хімчистка, ремонт, прасування особистих речей; терміновий ремонт і чистка взуття; зберігання речей і коштовностей; прокат речей культурно-побутового призначення; послуги перукаря, масажиста, тощо.

3. Транспортні послуги

Транспортні послуги – один з важливих видів обслуговування у готелях (бронювання квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту, паркінг тощо).

4. Бюро обслуговування (сервіс – бюро)

Функції сервіс-бюро. Штатний розклад сервіс-бюро. Організація роботи сервіс-бюро.

5. Екскурсійне бюро у готелі

Надання екскурсійних послуг. Класифікація екскурсій. Організація роботи екскурсійного бюро у готелях.

6. Бізнес – центр та конференц – зали

Функції бізнес – центрів. Надання послуг бізнес – центрів. Організація роботи конференц-залів.

7. Надання торгових та інших послуг

Організація роботи торгових підприємств. Функції торгових підприємств. Послуги, які надають торговельні підприємства.

8. Телекомунікаційні послуги у готелі

Сучасні електронні телефонні системи – допомога персоналу готелю підвищити ефективність роботи, забезпечить високий рівень обслуговування споживачів. Організація роботи телефонної станції. Обов'язки оператора АТС. Телефонний етикет. Мова спілкування. Правила спілкування телефоніста із споживачами готелю. Надання послуг інтерактивного і платного телебачення в готелі.

9. Організація зберігання особистих речей споживачів у готелі

Засоби майнової безпеки споживачів готелю – це комори зберігання, депозитні сейфи, індивідуальні електронні сейфи. Послуги, які надають комори зберігання. Переваги індивідуальних електронних сейфів у номерах.

Тема 18. Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг

1. Анімаційна діяльність готелів

Служба організації відпочинку – структурний підрозділ готелю. Мета анімаційних програм. Особливість анімаційних програм. Види анімаційних програм.

2. Спортивно-оздоровчі послуги

Послуги, які надають оздоровчі центри: таласотерапія, бальнеотерапія, ароматерапія, діагностика, фізіотерапія, фітотерапія. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Спортивно-оздоровчі центри – це тренажерний зал, сауна, солярій, басейн, салон краси тощо. Спа-послуги. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

3. Концертно-розважальні центри при готелях

Вимоги до розташування культурно-розважального центру. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Тема 19. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

1. Автоматизація управління діяльністю готелю

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Інформаційні технології (ІТ) готельного управління у світовій готельній індустрії.

Можливості автоматизації обслуговування споживачів у готелі. Комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів. Загальні особливості ІТ готелів. Чотири функціональних підсистеми управління фінансами.

2. Інформаційний центр у готелі

Інформаційний центр – підрозділ від якого залежить надійне функціонування всієї операційної системи готелю. Діяльність інформаційного центру. Функції інформаційного центру.

3. Інформаційні потоки в системі управління готелем

Формування інформаційних потоків в системі управління готелем. Основні інформаційні потоки в готелі: відділ портьє, відділ бронювання, бухгалтерія, відділ господарської служби готелю, відділ фінансового директора, каса.

4. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності

Впровадження сучасних інформаційних технологій у систему управління готелем. Переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління. Сучасні системи Інтернет – бронювання.

Розділ 5. Організація роботи допоміжних служб готелю

Тема 20. Внутрішньо організаційні нормативні документи

1. Положення о підрозділі як інструменті управління персоналом

Розробка нормативних документів– запорука якісного сервісу. Види нормативних документів: положення про підрозділи, посадова інструкція, функціональні обов'язки. Структура положення про підрозділи: загальні положення, задачі, взаємодія з підрозділами готелю, взаємодія з зовнішніми організаціями, організація роботи, нормативні документи.

2. Поняття, задачі та правила складання посадової інструкції

Посадова інструкція – один із внутрішніх законів готелю. Посадова інструкція – шлях до ефективного управління персоналом. Мета посадової інструкції – містити прями обов'язки персоналу, коло його компетенції та відповідальності, критерії оцінки ефективності його роботи тощо.

Головна задача посадової інструкції – сприяння адаптації нових співробітників. Забезпечення посадовими інструкціями відповідальності та компетенції. Фактори, які враховуються при складанні посадової інструкції.

3. Структура посадової інструкції

Структура посадової інструкції: загальні положення, кваліфікаційні вимоги, посадові функціональні обов'язки, критерії успішності виконання посадових обов'язків, права спеціаліста, права і обов'язки керівника спеціаліста, умови роботи.

4. Функціональні обов'язки персоналу готелю

Особливості складання функціональних обов'язків персоналу кожним готелем:

- керівники – директор готелю, адміністратор тощо;
- служба прийому і розміщення – портьє з приймання попередніх замовлень номерів (місць) у готелі, регістратор, касир служби прийому, завідуючий відділом перепусток, черговий відділу перепусток, черговий (залу, поверху готелю) тощо;
- служба обслуговування – головний консьєрж, швейцар, гардеробник, комірник каморисховищу, комірник сховища матеріальних коштовностей, ліфтер, розсильнийтощо;
- служба експлуатації номерного фонду і надання послуг – директор номерного фонду, завідуючий номерного фонду, покоївка, кастелянша тощо;
- служба харчування – директор, завідуючий виробництвом, шеф-кухар, кухар 6,5,4,3 розряду, стюард, метрдотель, бармен, сомельє, офіціант 5,4,3 розряду тощо.

Тема 21. Допоміжні служби готелю

1. Інженерно технічна служба

Водопостачання, теплопостачання, каналізація, санітарно-технічне обладнання, опалення, системи вентиляції та кондиціювання повітря.

Транспортні системи в готелі. Телефонний зв'язок. Радіотрансляційна і телевізійна мережа. Функції та структура інженерно-технічної служби. Функції персоналу інженерно-технічної служби.

2. Служба постачання та складування

Функції служби постачання та складування. Організація роботи служби постачання та складування.

3. Білизняне господарство. Організація роботи пральної, хімчистки

Функції та організація роботи білизняного господарства. Функції пральної та хімчистки. Організація роботи пральної та хімчистки.

Тема 22. Діяльність служби безпеки готелю

1. Технологія забезпечення безпеки готелю

Принципові положення забезпечення безпеки готелю. Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю. Комплексний підхід щодо забезпечення безпеки готелю.

2. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки

Методи забезпечення безпеки готелю: організаційні, технічні, фізичні. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку; проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Система технічних засобів – це системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відеоспостереження тощо.

3. Комплекс технічних засобів безпеки

Пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю. Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю: система пожежної безпеки, система пожежної сигналізації, система візуально-звукового оповіщення, система пожежогасіння, управління системою вентиляцією і димовидалення, система розблокування виходів, система тривожно-викличної сигналізації, система охоронної сигналізації, система управління доступом, система телевізійного спостереження, система захисту інформації, система оперативного зв’язку, технічна міцність будинку готелю.

4. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях

Організаційні заходи для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі. Проведення протипожежної підготовки працівників. Проведення протипожежної профілактики – профілактика пожеж на етапі проєктування і будівництва, система оповіщення про пожежу і управління евакуацією, дії чергового персоналу при евакуації людей.

Охорона праці, техніка безпеки в готелях – профілактика виробничого травматизму, виробнича санітарія і гігієна, електробезпека в готелях.

5. Економічна безпека готелю

Економічна безпека готелю – це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю від внутрішніх і зовнішніх загроз. Показники та індикатори економічної безпеки готелю. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелю. Економічні підходи щодо підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події. Інші економічні підходи до забезпечення безпеки.

Розділ 6. Концептуальні рішення та дизайн готельних комплексів

Тема 23. Концептуальні рішення закладів сфери гостинності

1. Практична філософія готелю та загальні підходи до її розроблення

Загальні підходи до розроблення практичної філософії готелю. Ідейне і матеріальне обґрунтування закладу. Місія готельного закладу. Концепція загальної атмосферики готелю. Дизайн-проєкт зовнішнього і внутрішнього оформлення.

2. Методичні рекомендації щодо розроблення практичної філософії готелю

Розробка основних елементів практичної філософії готельного закладу. Характеристика ексклюзивних, унікальних послуг і продуктів, які плануються як конкурентні переваги підприємства. Інноваційні рішення в роботі готелю.

Тема 24. Інжиніринг в індустрії гостинності

1. Поняття та організаційні принципи інжинірингу

Поняття інжинірингу. Групи інжинірингу. Специфічні властивості інжинірингу. Структура циклу інжинірингу. Види інжинірингу. Лізинг. Реінжиніринг.

2. Енергозберігаюча стратегія закладів індустрії гостинності

Проблеми енергозбереження та забезпечення енергоефективності. Ресурсозберігаючі технології. Системи енергетичного менеджменту. Проєкт програми здійснення місії енерго-менеджменту. Енергозберігаюча стратегія. Розробка інвестиційної стратегії. Заміна старого устаткування на нове для забезпечення необхідної енергетичної результативності. Впровадження альтернативних джерел енергозабезпечення.

3. Енергоефективність у готельному господарстві

Технології типу smart-house. Енергозберігаючі матеріали для будівництва та оздоблювальні роботи. Обладнання для виробляння альтернативної енергії. Економічне витрачання ресурсів. Декоративне, готельне і розважальне світлодіодне освітлення.

4. Методика нормування запасів матеріальних ресурсів: метод техніко-економічних розрахунків; економіко-математичний метод

Визначення норми запасу. Характерна риса норм матеріальних запасів: максимальні, мінімальні, середні.

Дві основні методики нормування матеріально – технічних ресурсів: техніко – економічних розрахунків, економіко-математичний.

Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.

Тема 25. Санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень готелю

1. Склад та площі приміщень готелю

Склад груп приміщень і служб готелю. Вимоги до груп приміщень готелю. ДБН В.2.5-28-2006. Житлові приміщення обов'язково повинні мати природне освітлення. Ізоляція житлових і громадських приміщень від шуму.

2. Загальні вимоги до готелів

ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». Організовувати не менше 10% місць універсальними та зручними для всіх категорій громадян, у тому числі, людей з інвалідністю та іншого маломобільного населення. Безперешкодний доступ ззовні та всередині.

Вимоги до санітарно-технічного обладнання (водопровід, каналізація, гаряче водопостачання, опалення, вентиляція, кондиціювання повітря, централізоване видалення пилу, сміттєпровід, білизняно-проводи);

ліфтового господарства (пасажирські, службово-господарські та вантажні ліфти, а також ескалатори);

енергетичного господарства (ліфти, вентилятори, насоси та ін); слабкострумових пристроїв автоматики (телеантени і телевізори, установки радіофікації, телефонізації, комп'ютеризації, пожежної та охоронної сигналізації, диспетчерської служби); торгово-технологічне обладнання.

Тема 26. Сучасні архітектурно-будівельні тенденції готельних будівель

1. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель

Основні принципи, що беруться при спорудженні будівель готелів. Характерні прийоми розташування готелів. Обов’язкові умови будівництва готелю.

2. Основні блоки приміщень готелів

Найголовніші функціональні приміщення розвинутого готелю є: блок приміщень вестибюльної групи, блок приймально-допоміжних приміщень, блок приміщень житлової групи, блок приміщень харчування, блок приміщень адміністрації, блок підсобних і господарських приміщень. Характеристика блоків приміщень.

3. Технічна естетика і дизайн в готелях

Технічна естетика – наука яка займається вивченням технічними і естетичними проблемами створення гармонічного середовища.

Дизайн – творча діяльність, яка спрямована на формування середовища.

4. Меблі та обладнання приміщень готелів

Диференціація меблів за призначенням: побутова (для відпочинку, сну, роботи за столом, прийому їжі, зберігання одягу); конторська (або офісна); ресторанна і спеціальна (обладнання бару, перукарні, довідкових, місць чергових тощо). Вимоги до меблів. Номенклатура меблевих виробів.

5. Декоративне оформлення інтер’єрів готелів

Декоративне значення в інтер’єрі готелів: завіси, гобелени, килими, оббивка меблі. Комплексний вибір декоративних тканин.

Важливіший елемент інтер’єру є колір вирішення приміщень. Використання принципів контрасту і нюансу. Важливе значення кольору як засобу орієнтування споживачів. Критерії оцінки колірного вирішення інтер’єру готелів. Психологічний вплив кольору на людину.

6. Прийоми кольорового вирішення в інтер’єрі готелів

Різноманітне кольорове вирішення готелів. Вибір кольорових акцентів у відповідності до функцій приміщень. Важливе значення кольору в архітектурі готелю. Прийоми використання кольору для композиційного пов’язування різних зон приміщення. Рекомендації з кольорового вирішення інтер’єру готелів.

Тема 27. Дизайн середовища готельних комплексів

1. Еволюція в готельному господарстві

Розвиток будівельних і проєктних технологій. Створення екологічного, стійкого і рентабельного середовища. Формування привабливого і комфортного середовища. Створювання осмисленого креативного простору навколо готелів. Поняття єдності композиційного рішення предметів простору середовища. Поняття узгодженості предметів в єдиному просторі. Образно-естетичне сприйняття простору середовища.

2. Прийоми дизайну середовища

Геопластика. «Друга» природа. Водне дзеркало. Зонування. Мала архітектура. Кліматрон. Світлові яруси. Ленд-арт і кінетична скульптура. Візуальне кодування, інформаційно-знаковий дизайн.

3. Європейський досвід у дизайні середовища

Сучасні матеріали і технології. Взаємозв'язок між дизайном середовища готелю і маркетингом. Ефективна взаємодія архітекторів та девелоперів. Парадоксальні і нетривіальні рішення.

Тема 28. Сучасний дизайн закладів індустрії гостинності

1. Історичні аспекти формування дизайну закладів готельного бізнесу

Відмінні стилі дизайну закладів. Найбільш розповсюджений стиль у сучасних закладах готельного і ресторанного бізнесу.

2. Архітектура сучасних готелів

Архітектурна пластика як засіб вираження стилю. Інтер'єр готельних комплексів. Характеристика дизайнерських розробок.

3. Особливості дизайнерських рішень сучасних підприємств індустрії гостинності

Кращі дизайни та інтер'єри готелів світу. Актуальні напрями дизайнерських рішень.

4. Екологічна орієнтація дизайну

Екологічний напрям у дизайні. Відображення екологічних проблем у творчості дизайнерів. Проблеми екологізації споживання та шляхи їх вирішення в сучасному дизайні. Екологія людини і гуманізація дизайну. Установка сучасного дизайну на самореалізацію і творчу активність суб'єкта дизайн-діяльності. Включення споживача в процес створення середовища як шлях вирішення проблеми екології людини.

3. 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
3 семестр												
Розділ 1. Теоретичні основи та тенденції розвитку готельної індустрії												
Тема 1. Розвиток готельної індустрії у світі	6	2	2			2	6	1				5
Тема 2. Становлення сучасного готельного господарства – основної ланки індустрії гостинності	6	2		2		2	6	1				5
Тема 3. Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні	6	2	2			2	6	1				5
Тема 4. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	3	2				1	3	1				2
Тема 5. Правове та нормативне забезпечення готельної індустрії у світі	6	2		2		2	6	1				5
Тема 6. Законодавча та нормативна база готельної індустрії України	6	2	2			2	6	1				5
Тема 7. Державна реєстрація підприємств готельної індустрії України	8	2	2	2		2	8	1				7
Тема 8. Готельна послуга як складова якості сфери послуг	3	2				1	3	1				2
Разом за розділом 1	44	16	8	6		14	44	8				36

Розділ 2. Системи категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній і вітчизняній практиці												
Тема 9. Класифікація засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці	6	2	2			2	6	1				5
Тема 10. Організаційні структури готельного закладу	6	2	2			2	6					6
Тема 11. Технологічний цикл обслуговування споживачів в готелі	9	2	2	4		1	6	1				5
Тема 12. Предметно-просторове середовище готелю	3	2				1	3					3
Разом за розділом 2	24	8	6	4		6	21	2				19
Розділ 3. Організація і технологія обслуговування номерного фонду												
Тема 13. Організація і технологія клінінгових робіт	7	2		4		1	7					7
Тема 14. Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням	3	2				1	5	1				4
Тема 15. Персонал як ключовий фактор роботи готелю	6	2	2			2	6	1				5
Тема 16. Культура обслуговування в готельному господарстві	6	2		2		2	7					7
Разом за розділом 3	22	8	2	6		6	25	2				23
Курсова робота	30				30		30				30	
Разом 3 семестр	120	32	16	16	30	26	120	12			30	78

4 семестр												
Розділ 4. Організація і технологія надання додаткових послуг												
Тема 17. Організація обслуговування споживачів під час проживання у готелі	12	4	2	4		2	12	1				11
Тема 18. Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг	10	4		2		4	10	1				9
Тема 19. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	10	2		2		6	10	1				9
Разом за розділом 4	32	10	2	8		12	32	3				29
Розділ 5. Організація роботи допоміжних служб готелю												
Тема 20. Внутрішньо-організаційні нормативні документи	12	2	4	4		2	12	1				11
Тема 21. Допоміжні служби готелю	10	4	4			2	10	1				9
Тема 22. Діяльність служби безпеки готелю	10	2	2			6	10	1				9
Разом за розділом 5	32	8	10	4		10	32	3				29
Розділ 6. Концептуальні рішення та дизайн готельних комплексів												
Тема 23. Концептуальні рішення закладів сфери гостинності	10	2	2			6	10	2				8
Тема 24. Інжиніринг в індустрії гостинності	10	2	2			6	10	2				8
Тема 25. Санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень готелю	8	2				6	8	1				7
Тема 26. Сучасні архітектурно-будівельні тенденції готельних будівель	10	4				6	10	1				9
Тема 27. Дизайн середовища готельних комплексів	8	2				6	8	1				7
Тема 28. Сучасний дизайн закладів індустрії гостинності	10	2		4		4	10	1				9
Разом за розділом 6	56	14	4	4		34	56	8				48
Разом 4 семестр	120	32	16	16		56	120	14				106
Усього годин	240	64	32	32	30	82	240	26			30	184

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	3 семестр	
1	Тема 1. Історія розвитку готельного господарства у світі	2
2	Тема 3. Стандартні правила розміщення	2
3	Тема 5. Нормативна база готельної індустрії України	2
4	Тема 7. Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії	2
5	Тема 9. Розробка заходів щодо підвищення категорії готелю	2
6	Тема 10. Технологія прийому і обслуговування гостей у готелі	2
7	Тема 11. Організація обслуговування споживачів у номерах готелю	2
8	Тема 15. Нормативно-методичне забезпечення служби персоналу	2
	Разом 3 семестр	16
	4 семестр	
1	Тема 17. Складання посадової інструкції персоналу готелю	2
2-3	Тема 20. Організація побутового обслуговування	4
4-5	Тема 21. Функціональні обов'язки персоналу готелю	4
6	Тема 22. Технологія забезпечення безпеки готелю	2
7	Тема 23. Розробляння практичної філософії готелю	2
8	Тема 24. Енергоефективність у готельному господарстві	2
	Разом 4 семестр	16
	Разом	32

Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	3 семестр	
1	Тема 2. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг	2
2	Тема 5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	2
3	Тема 7. Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (Юридичні та фізичні особи)	2
4	Тема 11. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання	2
5	Тема 11. Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів	2
6	Тема 13. Технологія прибирання приміщень загального користування	2
7	Тема 13. Технологія прибирання багатокімнатних номерів	2
8	Тема 16. Правила поведінки персоналу готелю	2
	Разом 3 семестр	16
	4 семестр	
1-2	Тема 17. Організація роботи сервіс-бюро та екскурсійного бюро у готелях	4
3	Тема 18. Служба дозвілля. Розробка анімаційних програм	2
4	Тема 19. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	2
5-6	Тема 20. Розробка нормативних документів. Посадова інструкція, функціональні обов'язки	4

7-8	Тема 28. Екологічна орієнтація дизайну. Розробка енергозберігаючої стратегії готелю		4
	Разом 4 семестр		16
	Разом		32

5. Завдання для самостійної робота

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
	3 семестр		
1	Вивчити історичні передумови виникнення та шляхи розвитку готельної індустрії у світі	2	5
2	Вивчити основні етапи становлення індустрії гостинності	2	5
3	Проаналізувати та опанувати сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні	2	5
4	Вивчити сутність послуг гостинності в готельному господарстві	1	2
5	Опрацювати правову та нормативну базу готельної індустрії у світі	2	5
6	Опрацювати законодавчу та нормативну базу готельної індустрії України	2	5
7	Опанувати процедуру державної реєстрації підприємств готельної індустрії України	2	7
8	Вивчити специфіку і складові елементи готельної послуги	1	2
9	Вивчити класифікацію засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці	2	5
10	Опанувати організаційні структури готельного підприємства	2	6
11	Вивчити технологічний цикл обслуговування споживачів у готелі	1	5
12	Засвоїти особливості предметно-просторового середовища готелю	1	3
13	Вивчити організацію і технологію клінінгових робіт	1	7
14	Вивчити організацію і технологію обслуговування споживачів харчуванням	1	4
15	Опанувати принципи підбору та підготовки готельного персоналу	2	5
16	Вивчення культури обслуговування в готельному господарстві	2	7
	Курсова робота	30	30
	Разом за 3 семестр	56	108
	4 семестр		
1	Вивчити організацію обслуговування споживачів під час проживання у готелі	2	11
2	Вивчити організацію відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг	4	9
3	Ознайомитись із інформаційними технологіями в управлінні готелем	6	9
4	Опрацювати внутрішньо-організаційні нормативні документи	2	11
5	Вивчити функції та організацію роботи допоміжних служб готелю	2	9
6	Опанувати принципи діяльності служби безпеки готелю	6	9

7	Опанувати загальні підходи щодо розробки практичної філософії готелю	6	8
8	Вивчити принципи інжинірингу в індустрії гостинності	6	8
9	Засвоїти загальні санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень готелю	6	7
10	Ознайомитись із сучасними архітектурно-будівельними тенденціями готельних споруд	6	9
11	Вивчити еволюцію дизайну середовищ готельних комплексів	6	7
12	Ознайомитись з принципами еко-дизайну закладів індустрії гостинності	4	9
	Разом за 4 семестр	56	106
	Разом	112	214

6. Індивідуальні завдання

У якості індивідуальної роботи студенти виконують курсову роботу.

Виконання курсової роботи з дисципліни «Організація готельного господарства» дозволяє забезпечити поглиблене вивчення актуальних проблем підприємств готельного господарства в сучасних умовах; сприяє закріпленню студентами теоретичних знань та придбанню практичних навичок з моделювання процесів організації прийому та обслуговування споживачів у засобах розміщення.

Курсова робота – вид самостійної навчально-наукової роботи з елементами дослідження, що виконується студентами протягом семестру з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних за час навчання та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання.

Тематика курсової роботи зазвичай є частиною наукового пошуку кафедри. Проблеми наукового пошуку, зображені в курсових роботах студентів, можуть знайти своє продовження в дипломних роботах. Таким чином забезпечується наступність науково-дослідницької діяльності студентів від курсу до курсу, послідовність засобів і форм її проведення відповідно до логіки навчального процесу.

Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- *поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;*
- *формуванню вмінь здійснювати збір, обробку, аналіз, систематизацію інформації, узагальнювати вітчизняний і зарубіжний досвід з моделювання процесів організації прийому та обслуговування споживачів у засобах розміщення;*
- *залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підібраного матеріалу;*
- *розвитку здібностей до формулювання авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.*
- *Курсова робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.*

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- *систематичне відвідування лекцій;*
- *активна участь в роботі на практичних і лабораторних заняттях;*
- *творча ініціатива;*
- *відповідальність та організованість студента.*

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. Під час вибору теми слід користуватися наступними рекомендаціями:

- *тема має бути актуальною;*
- *мати наукове та практичне значення;*
- *знаходитися в рамках наукових інтересів дисципліни «Організація готельного господарства»;*
- *викликати особисту творчу зацікавленість студента.*

Курсова робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- *Титульний аркуш;*
- *Зміст;*
- *Вступ;*
- *Основну частину;*
- *Висновки;*
- *Список використаних джерел;*
- *Додатки (за необхідності).*

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

У вступі (2 сторінки), як правило, послідовно обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Актуальність - обов'язкова вимога до будь-якої наукового дослідження. Вміння автора з проблематики планування заходів вибирати для наукового дослідження найбільш значущі та найбільш гострі проблеми характеризує його як сформованого науковця. Під час обґрунтування актуальності теми студент умовно повинен відповісти на питання: «Чому саме ця тема викликала особисту зацікавленість?» або «Чому цю тему варто розглядати на сучасному етапі розвитку суспільства?».

Актуальність обраної теми може бути обґрунтована із залученням нормативної інформації, думок фахівців, законодавчих актів тощо. Виходячи з актуальності, формується мета роботи, відповідно до якої ставляться конкретні завдання дослідження.

Мета дослідження формується в узагальненому стислому вигляді і відображає той науковий результат (а не процес виконання), який повинен бути отриманий у результаті дослідження. Процес виконання роботи (вивчення, дослідження, виготовлення та ін.) не може бути її метою.

Завдання роботи формується досить ретельно для повного відображення етапів дослідження. Як правило, це робиться у формі перерахунку (вивчити..., описати..., встановити..., виявити..., довести…, проаналізувати і т.п.).

Обов'язковим елементом вступу є визначення об'єкта і предмета дослідження. Розмежування об'єкта і предмета дослідження іноді виступає однією з найважчих завдань.

Об'єкт - це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення, виступає більш загальним поняттям. Предмет міститься в межах об'єкта.

Далі необхідно зробити огляд літератури з теми дослідження, що охоплює найбільш актуальні роботи. Необхідно звернути увагу на рівень наукової розробки теми у вітчизняній і зарубіжній літературі. Огляд робіт здійснюється за схемою: історія розвитку проблеми, відображення теми або часткове її розкриття.

Після цього у вступі вказуються використані методи дослідження, що забезпечують необхідну умову для досягнення мети.

Завершується вступ структурою роботи, яка є відображенням вирішуваних завдань, у вигляді фрази: «Робота складається зі вступу, розділів, висновків, містить _ сторінок тексту, рисунків, таблиць, _ додатків. Список джерел включає _ найменувань літератури, _ електронних публікацій».

Матеріали основної частини курсової роботи (20-25 сторінок) повинні включати як теоретичні, так і аналітичні елементи.

Перший розділ, як правило, присвячується теоретико-методологічним аспектам досліджуваної теми. Теоретичні положення і методологічні підходи є основою для аналізу первинних матеріалів або статистичної інформації. У цьому розділі розкриваються основні поняття і визначення, опис об'єкта дослідження, кількісні і якісні показники, якими цей об'єкт характеризується, детально викладається методика дослідження. У роботі застосовуються різні методи наукового дослідження.

Другий розділ повинен детально розкривати тему курсової роботи за допомогою проведеного аналізу. В ньому показується практичне рішення проблеми.

Висновки (2-3 сторінки) містять обґрунтовані результати проведеного дослідження. Вони повинні бути чітко і науково сформульованими, пропозиції повинні бути направлені на вдосконалення існуючої ситуації або на вирішення зазначених в роботі проблем. Висловлювати свою думку рекомендовано від першої особи множини: «на нашу думку» (думка автора та керівника роботи).

Рекомендована тематика курсових робіт:

1. *Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу.*
2. *Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні.*
3. *Конкуренція як спосіб життя й основний стимул розвитку готельної індустрії.*
4. *Конкурентні переваги підприємств готельного бізнесу: сутність та класифікація.*
5. *Система забезпечення конкурентоспроможності готельної індустрії.*
6. *Якість – основа конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.*
7. *Стан та проблеми розвитку підприємств готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).*
8. *Шляхи розвитку закладів готельного бізнесу на регіональному рівні (місто, район, область).*
9. *Проблематика розвитку готельного господарства в Україні.*
10. *Інновації в готельному бізнесі.*
11. *Вивчення попиту та шляхи його задоволення на послуги підприємств готельного господарства.*
12. *Розробка організаційно – правових аспектів організації підприємств готельного бізнесу.*
13. *Стандарти обслуговування в готельному бізнесі.*
14. *PR – діяльність в готельному бізнесі.*
15. *Система освіти: школи індустрії гостинності.*
16. *Форми управління готелями у світі та в Україні.*
17. *Принципи управління діяльністю засобу розміщення.*
18. *Модель та основні концепції гостинності.*
19. *Сутність та особливості готельних послуг.*
20. *Організація надання послуг у готельному господарстві.*
21. *Управління якістю готельних послуг.*
22. *Персонал як ключовий фактор управління готельним бізнесом.*
23. *Організація надання послуг споживачам у готельному господарстві.*
24. *Особливості надання додаткових послуг споживачам у готельному господарстві.*
25. *Організація надання послуг споживачам у готелі-гарні.*
26. *Організація надання послуг споживачам у готелі-курорт.*
27. *Організація надання послуг споживачам у апарт-готелі.*
28. *Організація надання послуг споживачам у сюїт-готелі.*
29. *Організація надання послуг споживачам у мотелі.*
30. *Організація надання послуг споживачам у ротелі.*
31. *Організація надання послуг споживачам у ботелі.*
32. *Організація надання послуг споживачам у флотелі.*
33. *Організація надання послуг споживачам у флайтелі.*
34. *Організація обслуговування споживачів під час мешкання у готелі.*
35. *Організація прийому і розміщення споживачів у готелі.*

36. *Організація відпочинку і розваг споживачів у готелі.*
37. *Організація і технологія обслуговування номерного фонду.*
38. *Організація обслуговування туристів у готелях та шляхи її удосконалення.*
39. *Організація обслуговування іноземних туристів у готелях та шляхи її удосконалення.*
40. *Забезпечення безпеки проживання споживачів у готелі.*
41. *Організація роботи функціональних служб готелю.*
42. *Організація рекламної та інформаційно – довідкової діяльності готелю.*
43. *Організація надання послуг харчування споживачам у готелі.*
44. *Організація надання послуг харчування споживачам у номерах (room service).*
45. *Організація відпочинку споживачів у готелі-курорт.*
46. *Організація спортивно-оздоровчих послуг споживачів у готелі.*
47. *Культура обслуговування споживачів у готелі.*
48. *Організація культурно-масового обслуговування споживачів у готелі.*
49. *Організація надання послуг споживачам у спа-курортах.*
50. *Малий готель: перспективи та проблеми.*
51. *Розвиток міжнародних готельних операторів в Україні.*
52. *Міжнародні стандарти обслуговування у сфері готельного бізнесу.*
53. *Готельна послуга: складова сервісу та визначальний фактор успішної конкуренції.*
54. *Організація HR – менеджмент в індустрії гостинності.*
55. *Організація праці готельного персоналу.*
56. *Види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.*
57. *Виставкова діяльність готелів.*
58. *Етика ділового спілкування у сфері готельного сервісу.*
59. *Культура поведінки персоналу готелю.*
60. *Якість послуг гостинності як один із методів конкуренції на ринку послуг.*

При оцінці курсової 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. Загальна кількість балів – 20.

Загальна оцінка складається з оцінки за саму роботу, оцінки за знання студентом матеріалу курсової роботи при її захисті.

Критеріями оцінки роботи є:

а) за формою:

1) збалансованість роботи за структурою і змістом;
2) правильність застосування цитат, оформлення посилань;
3) якість оформлення роботи в цілому відповідно до вимог, що пред'являються;

б) за змістом:

1) повнота розкриття теми, самостійність написання роботи;
2) логічність викладу матеріалу;
3) наявність рішення конкретних завдань;
4) наявність актуального графічного матеріалу;
5) уміння аналізувати теоретичний і практичний матеріал, робити узагальнення і висновки;
6) новизна і різноманітність фактичного матеріалу;

в) за рівнем захисту:

1) лаконічність та уміла презентація роботи;
2) чіткість і повнота відповідей на поставлені питання.

Загальні вимоги до оформлення, змісту та захисту курсової роботи представлені у «Методичних вказівках до виконання курсової роботи з дисципліни «Організації готельного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

7. Методи навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти програмних результатів навчання за допомогою різноманітних методів навчання та відповідних засобів діагностики/ форм оцінювання відповідно до ОПП.

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною «Організація готельного господарства»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики/ форми оцінювання
РН 01	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Лекція, вирішення кейсів, аналітичне завдання	Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, залікова робота, екзамен
РН 02	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук	Лекція; підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення аналітичних завдань	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань; залікова робота, екзамен
РН 05.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Лекція, вирішення кейсів, аналітичне завдання	Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, залікова робота, екзамен
РН 06.	Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісно-виробничі процеси готельного та ресторанного бізнесу.	Лекція, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; тестових завдань, розв'язування ситуаційних задач, залікова робота, екзамен

РН 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.	Лекція; підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення аналітичних завдань
РН14	Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.	Лекція; підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань; залікова робота, екзамен
РН16	Виконувати самостійно завдання, розв’язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	Лекція, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях; тестових завдань, залікова робота, екзамен
РН20	Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави	Лекція; критичний аналіз джерел інформації, підготовка презентацій за заданою проблематикою	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань, залікова робота, екзамен

8. Методи контролю

Під час навчання одним із важливих моментів є оцінювання критеріїв знань студентів, які є невід'ємною складовою частиною любого навчального процесу.

1. До контрольних заходів належить поточний та семестровий (підсумковий) контролі, які проводяться з метою оцінювання результатів на певному етапі навчання.

Поточний контроль – це оцінювання засвоєння студентом навчального матеріалу під час проведення лекцій, практичних та лабораторних занять тощо.

Підсумковий контроль – це залік (3 семестр) або екзамен (4 семестр) для студентів в обсязі навчального матеріалу, визначеного цією робочою програмою дисципліни.

2. Кожний розділ обов'язково оцінюється. Студент повинен позитивно скласти поточний контроль. Незадовільні оцінки складання поточного контролю вважаються академічною заборгованістю, яка не може бути компенсованою за рахунок позитивного складання інших блоків змістових модулів.

3. Передбачається оцінювання успішності студентів з дисципліни в балах.

4. Академічні успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті, а саме: оцінки виставляються згідно схеми.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 3 балів у 3-му семестрі та від 1 до 5 балів у 4-му семестрі. Максимально студент може отримати 40 балів. При вивченні кожної теми проводиться поточний контроль у формі тестових завдань, усного опитування та виступів студентів. Максимальна кількість балів при поточному контролі -60. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

9. Схема нарахування балів

Підсумковий семестровий контролю в формі заліку за розділом 1 (3 семестр)

Поточний контроль та самостійна робота																Разом	Залікова робота	Сума
Розділ 1								Розділ 2				Розділ 3				Курсова робота, передбачена навчальним планом			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	Т12	Т13	Т14	Т15	Т16	20	60	40	100
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2				

Підсумковий семестровий контролю в формі екзамену за розділом 2 (4 семестр)

Поточний контроль, самостійна роботи												Разом	Екзамен	Сума
Розділ 4			Розділ 5			Розділ 6								
Т17	Т18	Т19	Т20	Т21	Т22	Т23	Т24	Т25	Т26	Т27	Т28			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	40	100

Т1, Т2 ... – теми розділів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку, або екзамену) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше _40_ балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання. Без виконання курсової роботи здобувач не допускається до заліку.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

3 семестр.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 3.0	3.0 Т1-Т8 2.0 Т9-Т16	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		2.0 Т1-Т8	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
		1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Критерії оцінювання підготовки та захисту курсової роботи

Критерії оцінки	Бали за шкалою
1) Студент показав глибокі теоретичні знання дисципліни; 2) оволодів первинними навиками дослідної роботи: збирати дані, аналізувати, творчо осмислювати, формулювати висновки; 3) дає свої пропозиції і рекомендації з предмету дослідження; 4) виконав роботу грамотно літературною українською мовою; 5) оформив роботу у відповідності до вимог і подав її до захисту у визначений кафедрою термін; 6) на захисті продемонстрував глибокі знання теми дослідження, тверде і впевнено відповів на запитання членів комісії.	16-20
1) Студент показав досить високі теоретичні знання дисципліни; 2) оволодів первинними навиками дослідної роботи: збирати дані, аналізувати, осмислювати їх, формулювати висновки, але не завжди критично ставиться до використаних джерел та літератури; 3) дає свої пропозиції і рекомендації з предмету дослідження, однак відчуває труднощі щодо їх обґрунтування; 4) виконав роботу грамотно літературною українською мовою, але допустив нечисленні граматичні та стилістичні помилки; 5) оформив роботу у відповідності до вимог і подав її до захисту у визначений кафедрою термін; 6) на захисті продемонстрував добрі знання з теми дослідження, відповів на запитання членів комісії.	6-15

1) Студент показав достатні теоретичні знання з дисципліни; 2) в основному оволодів первинними навиками дослідної роботи: збирати дані, аналізувати, осмислювати їх, формулювати висновки, однак допускає в роботі порушення принципів логічного і послідовного викладу матеріалу, мають місце окремі фактичні помилки і неточності; 3) не може сформулювати пропозиції і рекомендації з теми дослідження або обґрунтувати їх; 4) допускає помилки в оформленні роботи та її науково-довідкового апарату; 5) допускає численні граматичні та стилістичні помилки: 6) на захисті продемонстрував задовільні знання з теми дослідження, але не зумів впевнено й чітко відповісти на додаткові запитання членів комісії.	5
При захисті студент проявив повне незнання досліджуваної проблеми, не зумів задовільно відповісти на поставлені питання, що свідчить про несамостійне виконання курсової роботи.	0-4

4 семестр.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 5.0	5.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		3.0-4.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
		1.0-2.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Під час вивчення навчальної дисципліни використання технологій штучного інтелекту (ШІ) здійснюється відповідно до Політики використання технологій штучного інтелекту Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

У межах дисципліни застосовуються такі моделі використання ШІ:

1. Модель «ШІ заборонено».

Використання технологій штучного інтелекту не допускається під час виконання контрольних заходів, спрямованих на перевірку індивідуальних знань і сформованості компетентностей здобувача освіти, зокрема: усного опитування, модульних контрольних робіт, екзамену (заліку), якщо інше не визначено викладачем, інших видів оцінювання, для яких викладачем встановлено обмеження щодо використання ШІ.

2. Модель «ШІ як асистент».

Під час підготовки до практичних занять, виконання індивідуальних завдань, рефератів, аналітичних оглядів та інших письмових робіт дозволяється використання ШІ для: пошуку та систематизації інформації, добору та первинного аналізу наукових джерел,

пояснення складних понять, удосконалення структури тексту, перевірки граматики, стилю та оформлення, генерації ідей, плану роботи або прикладів.

Фінальний текст роботи, висновки, аналіз, інтерпретація результатів та прийняті рішення повинні бути самостійно підготовлені здобувачем освіти.

3. Модель «ШІ як інструмент».

Для окремих лабораторних, практичних, проєктних або дослідницьких робіт використання технологій штучного інтелекту може бути обов'язковою складовою виконання завдання. У таких випадках здобувачі освіти можуть використовувати генеративні моделі ШІ для: аналізу та підготовки даних, генерації, аналізу й оптимізації програмного коду, порівняння результатів роботи різних моделей ШІ, створення візуалізацій, схем або зображень, аналізу великих масивів даних. проведення експериментів із застосуванням сучасних інструментів штучного інтелекту.

Усі результати, отримані за допомогою ШІ, підлягають критичному аналізу, перевірці та доопрацюванню здобувачем освіти.

Декларування використання ШІ.

У разі використання технологій штучного інтелекту здобувач освіти зобов'язаний зазначити: назву сервісу або моделі ШІ; дату використання; характер допомоги (генерація ідей, пошук інформації, аналіз даних, генерація коду, редагування тексту тощо).

За вимогою викладача здобувач освіти повинен надати використані запити (prompts) або пояснити спосіб використання інструментів ШІ.

Недекларованe використання технологій штучного інтелекту або подання згенерованого ШІ матеріалу як власного результату навчальної діяльності розглядається як порушення принципів академічної доброчесності відповідно до внутрішніх нормативних документів Університету.

У випадку наявності неформальної освіти у здобувача освіти за темами дисципліни, за наявності відповідного сертифіката (свідоцтва або іншого документа), а також вивчення у закладах освіти споріднених дисциплін здобувачеві можуть бути зараховані окремі теми з відповідною кількістю балів передбачених у цьому розділі.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

– проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

– участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, пресрелізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);

– участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
0-49	незадовільно	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Брич В.Я., Банєва І.О., Терешкін О.Г. та ін. Організація готельно- ресторанної справи : Навч. посібник / За ред. В.Я. Брича. – Київ : Вид-во Ліра- К, 2019. – 484 с.
2. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : Навч. пос. П.Р. Пуцентейло / – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. М.П. Мальська та ін. / – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 472 с.
4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с.
5. Терешкін О.Г. Інноваційні технічні рішення ресурсо- та енергозбереження в закладах готельно-ресторанної індустрії // Колективна монографія «Інноваційні напрями розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи»:–Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. С. 133-152.

Допоміжна література

6. Конституція України.
7. Господарський кодекс України
8. Цивільний кодекс України.
9. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 2003 року № 324/03 – ВР.
10. Закон України «Про підприємництва в Україні» від 27 березня 1991 року № 887-XI. (зі змінами та доповненнями).
11. Закон України «Про господарські товариства» від 19 серпня 1991 року № 1576 – XI. (зі змінами та доповненнями).
12. Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12.2005 р. №3161 – IУ).
13. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» від 6 липня 1995 року №265/95-ВР
14. Закон України “Про правовий статус іноземців” від 04.02.1994р. №3929-XII.
15. Закон України «Про страхування» від 7 березня 1996 року № 85/96 – ВР.
16. Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року №2026 – III.
17. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV”.
18. Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” (Із змінами і доповненнями від 7 березня 2002 року № 3077-III до 11 грудня 2003 року № 1377-IV).
19. Указ Президента України № 973/99 від 10 серпня 1999 р. “Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.”.
20. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку органів ліцензування» від 14 листопада 2000 року № 1698.

21. Постанова Кабінету Міністрів України «Про строки дії ліцензії на проведення певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу» від 29 листопада 2000 року №1755.

22. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 року № 583.

23. Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджено Указом Президента України від 2 грудня 2005 р. № 1688/2005.)

24. Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності (Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17 січня 2001 року № 7/62).

25. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». : від 01.07.2004 р.

26. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” від 01.07.2004 р.

27. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” від 01.10.2006 р.

28. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Затверджено наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року №19.

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

30. Інновації у сфері гостинності / Л.П. Малюк, О.Г Терешкін, Л.М. Варипаєва // Зб. наук. пр. «Прогресивні техніка та технології харчових виробництв ресторанного господарства і торгівлі». – Харків : ХДУХТ, 2017. – Вип. 2 (26). – С. 253-266.

31. Терешкін О.Г. Готельно-ресторанна справа. Дипломне проектування : навч. посібник / За ред. О.Г. Терешкіна. –Харків: ХДУХТ, 2018. – 160с.

32. Андрушків Б.М. Готельно-ресторанна справа: навчально- методичне видання. кн. 1. / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2018. – 268 с.

33. Малюк Л.П. Сервісологія : підручник / Л.П. Малюк, О.М. Варипаєв. – Х.: ХДУХТ, 2011.- 258с.

34. Малюк Л.П. Дипломне проектування готелів і ресторанів. Інноваційний підхід : підручник / Л.П. Малюк, О.Г Терешкін, Т.П. Кононенко та ін. – Х.: Факт 2019. – 386 с.

35. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес.: Менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр Навчальної літератури, 2008. – 348 с.

36. Капліна Т.В. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, А.С. Капліна. – Полтава: ПУЕТ, 2018. –357с.

37. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник / Х.Й. Роглєв – К.: Кондор, 2005. – 408 с

38. Balfet M. Marketingdes services touristiques et hoteliers. Specificites, methodes et techniques.– Paris: Ellipses, 2007. –288p.

39. Sfatteri, P, Gamse L, Roper A. The development of international hotel chains in Europe. Handbook of Hospitality Strategic Management. – London: Elsevier, 2008. – 488p.

40. Paziuk V., Tereshkin O., Dub V., Zahorulko A., Lebedynets I. (2020). Improving the operation of a drum grain dryer with justification of the low- temperature mode parameters Eastern-European Journal of Enterprise Technologies. № 5/8 (107), pp. 24-30.

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

12. https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2281
13. https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2283
14. http://www.world-tourism.org – інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації, який також містить інформацію національних туристичних адміністрацій країн, що входять до ВТО, статистичні дані.
15. http://www.world-v-tourist.com – віртуальний турист. Можна знайти туристичні довідники практично всіх країн світу, що містять карти, відомості з історії, культури країни, її природних умов, слайди із зображенням основних пам'яток, аудіо файли.
16. http://www.travel-web.com – система бронювання готелів і авіарейсів у мережі Інтернет, містить детальну інформацію про всі провідні готельні ланцюги й авіакомпанії, має систему пошуку за клієнтським запитом і підсистему «low prices» для пошуку сегментів з мінімальними тарифами.
17. http://www.travel.net – інформаційний розділ стосовно туризму в Інтернеті, містить відомості про всі країни світу, в тому числі адреси посольств, готелів, ресторанів тощо. Існують підрозділи: авіакомпанії, агентства, країни, тури. Зручна система перехресних посилань допомагає в пошуках інформації.
18. http://www.travel.net – розділ авіакомпаній на сервері travel.net, що містить інформацію про більш як двадцять п'ять авіакомпаній - розклади авіарейсів, типи літаків, карти напрямків, описи аеропортів, системи пільг тощо.
19. http://www.travel.net/europe.htm – інформаційний розділ європейських країн. По кожній країні наводиться загальна довідкова інформація, відомості про мови, грошову систему, карти областей та найбільших міст, списки готелів. Є можливість пошуку окремих готелів за їх класом (кількістю зірок) або місцем знаходження. Для швидкого входження до цього інформаційного розділу в адресі замість слова «europe», вказується назва країни.
20. http://www.worldhotel.com – розділ з туризму, що вміщує такі підрозділи: готелі, авіакомпанії, туроператори, фірми прокату, залізничні тури, круїзи, довідники курсів національних валют, погоди, географічні карти країн, календарі туристичних подій. Основна частка інформації припадає на країни Північної Америки.
21. http://www.hotels.net – розділ містить інформацію про готелі та готельні мережі, пропонуються відомості про умови проживання, послуги, резервування, додаються слайди готелів. Розділ має систему пошуку за назвою або адресою готелю.
22. http://www.leisureplan.com – система прийняття рішень для тур- агентств та їх клієнтів, містить інформацію по 4 розділах: готелі, тури, визначні пам'ятки, прокат автомобілів. Дружня система пошуку.
23. http://www.travelocity.com – система комп'ютерного бронювання всіх сегментів туру через Інтернет. Система дозволяє отримати детальну інформацію про авіарейси, готелі, прокат автомобілів, тури, визначні пам'ятки, має дружню систему пошуку готелів і рейсів. У картці бронювання необхідно вказати номер кредитної картки клієнта.
24. http://www.fitur.sei.ces – розділ Мадридської виставки Fitur.
25. http://www.hcs.it.viaggi – розділ Міланської виставки BIT.
26. http://www.messe-berlin.de/itb – розділ Берлінської виставки ITB.
27. http://www.finnair.com – інформаційний розділ Finnair розділ (Фінляндія).
28. http://www.swissair.com – інформаційний розділ Swissair (Швейцарія).
29. http://www.lufthansa.com – інформаційний розділ Lufthansa (Німеччина).
30. http://www.tourism.gov.ua – Державна туристична адміністрація України.
31. http://www.travel.com.ua – Всеукраїнський Союз асоціацій, підприємств та організацій туристичної сфери «УкрСоюзТур».
32. http://www.greentour.com.ua – спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму.
33. http://www.utis.com.ua – українська інформаційна система.
34. http://www.tour-spravka.kiev.ua – довідка по туризму.
35. http://www.all-hotels.com.ua – он-лайн служба бронювання готелів.
36. http://www.visas.com.ua – новини зі світу туризму.
37. http://www.tourcompas.com.ua – буковинський веб-сайт «Туркомпас»: нормативна база, довідкова інформація, послуги, Буковинські Карпати.
38. http://www.karpaty.com.ua – про активний відпочинок у Карпатах.
39. http://www.adrenalin.lviv.ua – екстремальний туризм.
40. http://www.tourism-carpathian.com.ua – Рада з туризму Карпатського регіону.

12. ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАННЯ ЗА ДЕННОЮ ФОРМОЮ В УМОВАХ ПОДОВЖЕННЯ ДІЇ ОБСТАВИН НЕПОБОРНОЇ СИЛИ

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з забороною відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти залік та екзамен дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі.

Посилання: https://moodle.karazin.ua/enrol/index.php?id=2281
https://moodle.karazin.ua/enrol/index.php?id=2283.

Додаток 1

Додаток до робочої програми навчальної дисципліни_____
(назва дисципліни)

Дію робочої програми продовжено: на 20_____/20_____ н. р.

Заступник декана _____ факультету з навчальної роботи

_____ _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

«____» _____ 20___ р.

Голова науково-методичної комісії _____ факультету

_____ _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

«____» _____ 20___ р.