

	<b>СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ</b> <b>«ГОТЕЛЬНА СПРАВА»</b>
	<b>Ступінь вищої освіти - Бакалавр</b>
	<b>Спеціальність <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u></b>
	<b>Освітня програма <u>«Готельно-ресторанний бізнес»</u></b>
	<b>Рік навчання <u>2</u>, семестр <u>3 - 4</u></b>
	<b>Форма навчання <u>денна</u></b>
	<b>Кількість кредитів ЄКТС <u>7</u></b>
	<b>Мова викладання <u>українська</u></b>
<b>Лектор дисципліни</b>	<b>к.е.н., доц. Гопкало Лариса Михайлівна</b>
<b>Контактна інформація лектора (e-mail)</b>	<b>доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму</b> <b><a href="mailto:gopkalo@gmail.com">gopkalo@gmail.com</a> <a href="mailto:gopkalolarisa@nubip.edu.ua">gopkalolarisa@nubip.edu.ua</a></b>
<b>Сторінка дисципліни в eLearn</b>	<b><a href="https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php">https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php</a></b>

## ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «ГОТЕЛЬНА СПРАВА» є однією із дисциплін професійного спрямування, що викладається з метою формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з організації діяльності підприємств готельного господарства. В основу вивчення курсу покладено принцип бачення умов організації конкретної готельної послуги та рівня розвитку всієї інфраструктури готельного господарства. Серед основних розділів курсу це історія розвитку готельного господарства України і світу; нормативно-правове регулювання готельної індустрії; фактори типізації та сучасні класифікації засобів розміщення. А також основи архітектурно-планувальної організації підприємств готельного господарства. Зокрема, організація планування приміщень готелю, особливості та засоби формування інтер'єру приміщень сучасних готельних підприємств. Детально досліджується організація та технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства, особливості сервісу, організації основних служб готелю, специфіка надання основних та додаткових і послуг, технологічні особливості та інноваційні тенденції в організації процесу обслуговування споживачів готельних послуг.

Завершується вивчення курсу ознайомленням з системою управління операційною діяльністю, до якої віднесено механізм формування та планування експлуатаційної діяльності готелю, сучасні методи ціноутворення готельних послуг, організацію співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами; управління персоналом.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

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

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

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей:

### ***Інтегральна компетентність***

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю і невизначеністю умов.

#### ***загальні компетентності (ЗК):***

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

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

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

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

#### ***фахові (спеціальні) компетентності (ФК):***

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

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

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

### **Програмні результати навчання**

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

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

ПРН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

## СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
<b>2 курс, 3 семестр</b>				
<b>Модуль 1. Розвиток готельного господарства</b>				
Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства	2/2	Усвідомити, що ринковий готельний бізнес не можливий без глибоких знань еволюції готельної індустрії, яка бере початок ще з часів античності. Вміти розрізняти моделі гостинності.	Виконання науково-дослідної роботи згідно рекомендованої тематики курсу, тестування (в.т.ч. в elearn), опитування, дискусії	6
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України	2/2	Знати основні тенденції готельного бізнесу в світі та Україні.	Виконання науково-дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії	6
Тема 3. Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства	2/2	Знати нормативно-правову базу функціонування готельного бізнесу. Вміти користуватися основними стандартами.	Виконання науково-дослідної роботи згідно тематики курсу, тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії	6
Тема 4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу	2/2	Розуміти сутність класифікації готелів. Знати критерії класифікації. Вміти розрізняти міжнародні системи класифікації готелів. Знати готельні піктограми, вимоги до готелів відповідно до зірковості Володіти методикою оцінки відповідності готелів та інших засобів розміщення категоріям	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	6
Тема 5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві	2/2	Розуміти ролі архітектурних рішень. Знати: принципи організації	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії	7

		внутрішнього простору; функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення; методи художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень Розуміти основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів, силуетну композицію компонентів інтер'єру.	Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	
Тема 6. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства	2/2	Усвідомити, що сучасні підприємства готельного господарства становлять складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення.	Тестування (в.т.ч.в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	6
Тема 7. Організація не житлових груп приміщень	2/2	Володіти особливостями організації нежитлових груп приміщень у підприємстві готельного господарства залежно від його типу та категорії. Знати основні види прибиральних робіт навколишньої території готелю і вестибюльної групи приміщень, набути практичних навичок щодо техніки виконання прибиральних робіт	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи(в.т.ч. в elearn)	6
Тема 8. Організація приміщень житлової групи	2/2	Знати назви приміщень в підприємстві готельного господарства залежно від їх функціонального призначення та надати	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання	7

		характеристику номерів готелю. Вміти використовувати отриманні знання з проектування приміщень при організації номерного фонду підприємства готельного господарства Знати основні види прибиральних робіт житлових групах приміщень, та техніку їх виконання, санітарно-гігієнічні вимоги до прибирання, норми прибирання . Розумітися у складанні актів псування МТЦ, та володіти методикою розрахунків норм витратних матеріалів для прибирання в готелі	Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
Разом за модулем 1	16/16			50
<b>Модуль 2. Організація технологічних процесів в готелі</b>				
Тема 9. Теоретичні основи сервісної діяльності	2/2	Знати сутність детермінант сервісної діяльності Усвідомити технологію гостинності та характеристику основних етапів надання послуг та процесу обслуговування.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Тема 10. Організація роботи служби прийому і розміщення	2/2	Знати правила перебування туристів в готелі. Розумітися на технологічних операціях та розробці технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Вміти оформлювати форми при первинному обліку гостей	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7

Тема 11. Організація та технологія бронювання послуг	2/2	Знати технологію бронювання Вміти здійснювати бронювання місць у готелі для різних категорій туристів	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Тема 12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування	2/2	Розуміти технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Вміти оформлювати форми при первинному обліку гостей	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Тема 13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі	2/2	Знати взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Тема 14. Анімаційні послуги в готелях	2/2	Розуміти сутність анімаційної діяльності та структури анімаційного процесу в готелі Вміти спроектувати анімаційну програму в готелі. Володіти етапами реалізації та проведення анімаційної програми та прораховувати ризики реалізації	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, розробка анімаційної програми та її презентація для готелів (на вибір типу готелю) Практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	7
Тема 15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях	2/2	Знати умови організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів. Набуття навичок обслуговування споживачів, у підприємствах ресторанного господарства при готельних комплексах та видами додаткових послуг	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	8
Разом за модулем 2	14/14			50

<b>Всього за 3 семестр</b>	<b>30/30</b>			<b>100</b>
<b>Залік</b>				
<b>2 курс, 4 семестр</b>				
<b>Модуль 3. Організація постачання та матеріально-технічного оснащення готелю</b>				
Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі	4/4	Знати завдання та організаційну структуру підрозділів (відділів) продовольчого та матеріально-технічного постачання; джерела постачання; порядок формування господарських зв'язків із постачальниками та організацією матеріально-технічного постачання в підприємствах готельного господарства.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі	2/2	Знати організацію та функції енергетичного, транспортного господарства, метрологічної та санітарної служб в підприємствах готельного господарства. Знати характеристику систем водопостачання опалення вентиляції; каналізаційної мережі, ліфтового господарства та засобами внутрішнього зв'язку в готелях Володіти резервами економії водних, теплових ресурсів та розробки ефективних програм по їх впровадженню в засобах розміщення.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях	2/2	Розуміти вплив ІТ на управління готелем. Знати основні комп'ютерні програми управління готелем та бронювання	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання	7

		готельних послуг, механізм нічного аудиту, організацію інформаційної служби в підприємстві готельного господарства та технологію надання інформаційних послуг: прийому замовлення, пошук та надання інформації.	самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	
Тема 19. Якість та культура обслуговування в готелях	2/2	Знати сутність та значення системи контролю якості обслуговування в готелях ; задачі системи якості обслуговування в готелях; Сутність та значення культури обслуговування в готелях; .		6
Разом за модулем 3	14/14			50
<b>Модуль 4. Операційна діяльність готелю</b>				
Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю	4/4	Володіти методикою планування експлуатаційної діяльності готелю. Знати систему показників експлуатаційної програми готелю Вміти планувати доходи готелю	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Розв'язання практичних завдань. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 19. Організація системи безпеки готелю	4/4	Знати технологію забезпечення безпеки готелі. Володіти комплексом технічних засобів безпеки та оцінки економічної безпеки	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Ситуаційні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13



Тема 21. Ціноутворення в готельному бізнесі	4/4	Знати економічні аспекти здійснення господарської діяльності в готелі. Вміти розраховувати основні показники ефективності роботи готелю.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Розв'язання практичних завдань. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 22. Організація співпраці готелю з турфірмами	4/4	Знати схеми співпраці готелю з тур операторами. Вміти обирати оптимальну схему співпраці та оформлювати договірну документацію.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Розв'язання практичних завдань. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Тема 23. Організація роботи персоналу в готелі	4/4	Знати механізм організації роботи персоналу в готелі. Вміти планувати робочий час, чисельність працівників готелю різних категорій., складати графіки виходу на роботу Набути практичних навичок щодо форм організації праці в готелі.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії Розв'язання практичних завдань. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	13
Разом за змістовим модулем 4	16/16			50
<b>Всього за 4 семестр</b>	<b>30/30</b>			100
<b>Разом</b>	<b>60/60</b>			
<b>Екзамен</b>				
<b>Курсовий проект (робота) з <u>Організації готельного господарства</u> (якщо є в робочому навчальному плані)</b>				
<b>Всього за курс</b>	<b>210 годин</b>			

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

<b>Політика щодо дедлайнів та перекладання:</b>	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
<b>Політика щодо академічної доброчесності:</b>	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
<b>Політика щодо відвідування:</b>	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

## ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Рекомендована література:

- **нормативно-правові акти**

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).

2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).

3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).

4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

**Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000**

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.

2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.

3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

**Інші**

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

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

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

- **основна;**

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.

2. Арпуль О.В. Готельна справа: Навчальний посібник / А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.

3. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2020. – Електрон. текст. дані: 264 с.

4. Данько Н.І. 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.

– допоміжна.

1. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, 2017. – 372 с 9.

2. Організація готельно-ресторанного господарства / Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г., Ліра-К. 2020. – 564 с.

3. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник для студ. вищих навч. закл. / С. І. Байлик, І. М. Писаревський ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

4. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1 st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2020. – 432 p.

5. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2020. – 274 p.

6. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

10. Інформаційні ресурси

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

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

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

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

5. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).

6. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.mincult.gov.ua](http://www.mincult.gov.ua).

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

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

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

11. Сайт державної туристичної організації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).

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

13. CNN Hotels [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cnnhotels.com>.