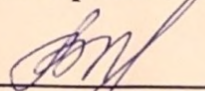


МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ І МУЗЕЙНО-ТУРИСТИЧНОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ  
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ:

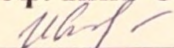
Гарант освітньо-професійної програми  
доц. Марина ЗАЙЦЕВА

  
\_\_\_\_\_

25 вересня 2020 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Проректор з навчальної  
роботи  
проф. Інна СТАШЕВСЬКА

  
\_\_\_\_\_

27.08 2020 р.

Силабус  
навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

Освітня програма — Туризмознавство

Спеціальність — 242 Туризм

Галузь знань — 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти – бакалавр



Силабус склала  
старший викладач кафедри туристичного бізнесу  
**Шумлянська Наталя Володимирівна**

Силабус затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу,  
протокол № 2 від «25» серпня 2020 р.

Завідувач кафедри туристичного бізнесу,  
доктор наук з культурології, доцент



Любов БОЖКО

Силабус затверджено на засіданні групи забезпечення спеціальності «Туризм»,  
протокол № 1 від «27» серпня 2020 р.

Голова групи забезпечення  
доктор наук з культурології, доцент



Любов БОЖКО

## 1. Загальна інформація про дисципліну

	Назва дисципліни	Організація готельного господарства
	Викладач	Шумлянська Наталя Володимирівна
	Контактні дані викладача (роб. тел., емейл)	natalia_shumlianska@xdak.ukr.edu
	Статус дисципліни (обов'язкова чи вибіркова)	обов'язкова
	Рік підготовки	3
	Семестр	5
	Лекції (год.)	20
	Практичні (семінарські, лабораторні) заняття (год.)	20
	Самостійна робота (год.)	80
0	Індивідуальна робота (год.)	—
1	Кількість кредитів	4
2	Загальна кількість годин	120
3	Види поточного контролю	поточне опитування, контрольні тестування, реферати, ситуаційні завдання
4	Вид підсумкового контролю	Залік, 5 семестр

### 2. Анотація дисципліни

#### 2.1. Місце дисципліни в програмі навчання

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» є обов'язковим освітнім компонентом, покликаним сформувати фахові компетентності і програмні результати навчання, які стосуються організації обслуговування туристів готельним підприємством.

#### 2.2. Пререквізити та постреквізити дисципліни

ОК націлена допомогти студенту досягнути розуміння організації діяльності готельного підприємства, особливостей обслуговування готельним підприємством. Загалом «Організація готельного господарства» охоплює організаційну й технологічну інформацію, які формують уявлення про складові готельного господарства і характеризують комплексний процес виробництва і надання (купівлі-продажу) послуг. Головними функціями дисципліни «Організація готельного господарства» є: пізнавальна (вивчення і пояснення явищ, процесів, засад, закономірностей, тенденцій, структурних змін, зумовлених ринковим характером розвитку готельних послуг); методична (обґрунтування методичних підходів, розроблення методик, алгоритмів, оптимізаційних, прогнозних, структурних моделей організаційно-технологічних процесів); практична (формування у майбутніх фахівців умінь і навичок організації й управління торговельно-технологічними процесами у сфері готельних послуг).

**2.2. Мета вивчення дисципліни** – забезпечення набуття студентами ключових фахових компетентностей з організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйнятті ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни.

#### 2.3. Завдання вивчення дисципліни.

— розглянути історико - теоретичні основи готельного господарства;

- визначити організаційні структури управління готелем;
- розглянути процеси управління обслуговуванням гостей у готелі;
- визначити діяльність служби бронювання і розміщення в готелі;
- розглянути інформаційні технології в управлінні готелем;
- розкрити сутність управління безпекою готелю;
- визначити основні напрямки управління фінансовими та товарно-матеріальними ресурсами готелю;
- визначити основні напрямки маркетингової діяльності в готелі;
- розглянути організацію та функціонування системи управління персоналом готелю;
- розкрити сутність управління якістю надання готельних послуг.

#### **2.4. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни.**

Знання і розуміння предметної області своєї професії та специфіки професійної діяльності.

Уміння застосовувати фахові знання на практиці.

Здатність орієнтуватись в організації туристично-рекреаційного простору, аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.

Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

#### **2.5. Результати навчання.**

Результати вивчення даної освітньої компоненти деталізують такі програмні результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

### 3. Політика дисципліни

**3.1. Політика виставлення оцінок** (пропущені заняття, відпрацювання пропусків): кожна оцінка виставляється відповідно до розроблених викладачем та заздалегідь оголошених студентам критеріїв, а також мотивується в індивідуальному порядку на вимогу студента; у випадку не відпрацювання студентом усіх передбачених занять до екзамену він не допускається; пропущені заняття обов'язково мають бути відпрацьовані. Форму і час відпрацювання студент та викладач взаємопогоджують.

**3.2. Політика академічної поведінки та доброчесності** (плагіат, поведінка в аудиторії): конфліктні ситуації мають відкрито обговорюватись в академічних групах з викладачем, необхідно бути взаємно толерантним, поважати думку іншого. Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. Недопустимі підказки і списування у ході семінарських занять, контрольних роботах, на іспиті.

Норми академічної етики: дисциплінованість; дотримання субординації; чесність; відповідальність; робота в аудиторії з відключеними мобільними телефонами.

## 4. Програма навчальної дисципліни:

Тематика курсу					
Тема, план лекції	Форма заняття	Література	Завдання, год.	Вага оцінки	Термін виконання
<b>Тема 1.</b> Історія розвитку готельного господарства світу та України.	Лекція, семінарське заняття	1-5, 6,8,9	4	8балів	
<b>Тема 2.</b> Готельні мережі світу.	Лекція, семінарське заняття	1-5, 6,8,9	4	8балів	
<b>Тема 3.</b> Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6	4	6 балів	
<b>Тема 4.</b> Класифікація та характеристика основних типів засобів розміщення	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6,8,9	4	8 балів	
<b>Тема 5.</b> Функціональне призначення підприємств готельного господарства	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6,8,9	4	8 балів	
<b>Тема 6.</b> Організація	Лекція,	1-5, 6,8,9	4	8 балів	

житлових і нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	Семінарське заняття				
<b>Тема 7.</b> Архітектура, інтер'єр у готельному господарстві	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6	4	8 балів	
<b>Тема 8.</b> Процес обслуговування гостей у готелі.	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6	4	8 балів	
<b>Тема 9.</b> Системи інтернет-бронювання готельних номерів	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 6,8,9, 11	4	8 балів	
<b>Тема 10.</b> Культура обслуговування в готельному господарстві	Лекція, Семінарське заняття	1-5, 10	4	8 балів	
<b>Разом</b>			40	80	

### Тематика семінарських (або практичних) занять

Семінарське заняття № 1.

Тема: Історія створення готельної бази світу

Питання для обговорення:

1. Розказати історію 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.).
2. Визначити взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства.
3. Розказати про відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення.
4. Описати перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Шумеру, Ірані, Єгипті та їх особливості.
5. Розказати історію розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів.
6. Визначити особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо.
7. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва караванів, зимівників козаків.
8. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 2

Тема: Особливості обслуговування туристів готельними мережами світу.

Питання для обговорення:

1. Особливості процесу глобалізації у готельному господарстві.
2. Історія формування готельних мереж світу.
3. Європейські готельні мережі.
4. Американські готельні мережі.

5. Скласти характеристику та презентацію однієї з готельних мереж світу за власним вибоом.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття №3

Тема: Нормативно-правова база готельного господарства.

Питання для обговорення::

Дайте характеристику зазначених нижче документів. Поясніть свою думку.

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).

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

Література: 1-5, 6.

Семінарське заняття № 4

Тема: Класифікація сучасних готелів.

Питання для обговорення:

1. Охарактеризуйте основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

2. Дайте характеристику основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо.

3. Визначити причини необхідності в класифікації готельних господарств.

4. Охарактеризуйте найбільш розповсюджені системи класифікації готельних господарств.

5. Назвіть критерії класифікації готельного господарства України.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 5.

Тема: Класифікація готелів за функціональним призначенням.

Питання:

1. Характеристика готелів загального призначення. Навести приклади зі слайдами.

2. Характеристика готелів для автотуристів: мотелі. Навести приклади зі слайдами.

3. Характеристика готелів для автотуристів: кемпінги і ротелі. Навести приклади зі слайдами.

4. Характеристика готелів для водних туристів: ботелі і ботокемпінги. Навести приклади зі слайдами.

5. Характеристика готелів для водних туристів: флотелі і флотокемпінги. Навести приклади зі слайдами.

6. Характеристика готелів для авіатуристів. Навести приклади зі слайдами.

7. Характеристика готелів для молоді. Навести приклади зі слайдами.

8. Характеристика готелів для спортсменів. Навести приклади зі слайдами.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 6.

Тема: Організація житлових і нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Питання для обговорення:

1. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної (організації приміщень залежно від місткості: малої та великої).
2. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.
3. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.
4. Характеристика номер-апартамент,
5. Характеристика номер- президентський апартамент;
6. Характеристика номер-люкс,
7. Характеристика двокімнатний номер,
8. Характеристика номер-комплекс,
9. Характеристика номер-дубль (студіо) ,
10. Характеристика однокімнатний номер.
11. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах.
12. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування.
13. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням.
14. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо.
15. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.
16. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення- вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування.
17. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.
18. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 7.

Тема:Архітектура, інтер'єр у готельному господарстві

Питання для обговорення:

1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.
2. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
3. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.
4. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.
5. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації



інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

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

7. Колір та його спектральні особливості.

8. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

9. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

10. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття №8

Тема: Обслуговування туристів у готелях.

Питання для обговорення:

1. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві.  
2. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача.

3. Матеріальні і соціально-культурні послуги.

4. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги.

5. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування.

6. Види послуг, що надаються готельним господарством.

7. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

8. Розкрити фази готельного обслуговування.

9. Визначити, що уявляють собою класи обслуговування.

10. Дати характеристику труднощів які існують у сфері обслуговування (дискусійне питання).

11. Навести рівні обслуговування і дати їм характеристику.

12. Дати визначення новітнім прогресивним методам реєстрації клієнтів у засобах розміщення (дискусійне питання).

Література: 1-5, 6,8,9.

Семінарське заняття № 9.

Тема: Системи Інтернет-бронювання готельних підприємств

Питання для обговорення:

1. Система автоматизації готелів Hotel – 2000.

2. Автоматизована система бронювання «Амадеус».

3. Автоматизована система управління готелем «Booking».

4. Автоматизована система управління готелем «Galileo».

5. Автоматизована система управління готелем Woldspan.

6. Автоматизована система управління готелем Sabre.

7. Популярні закордонні системи бронювання.

8. Визначити кодування готелів.

9. Визначити кодування кімнат.

10. Визначити кодування цін.

11. Визначити додаткові кодування.

12. Здійснити процес бронювання за схемою.

Література: 1-5, 6,8,9, 11.

Семінарське заняття № 10.

Тема: Права та обов'язки осіб, які мешкають у готелі

Питання для обговорення

1. Типи засобів розміщення. Вимоги ДСТУ до готелів (питання для доповіді).
2. Реєстрація засобів розміщення та їх ліцензування і відкриття.
3. Розкрити фази готельного обслуговування.
4. Визначити, що уявляють собою класи обслуговування.
5. Дати характеристику труднощів які існують у сфері обслуговування (дискусійне питання).
6. Навести рівні обслуговування і дати їм характеристику.
7. Дати визначення новітнім прогресивним методам реєстрації клієнтів у засобах розміщення (дискусійне питання).
8. Ділова гра «Готель»

Література: 1-5, 10.

### Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Теоретичні засади організації гостинності в засобах розміщення	8
2	Історія розвитку готельних мереж світу.	8
3	Обслуговування туристів у готелях.	8
4	Уніфіковані технології готельних послуг.	8
5	Розвиток готельної індустрії регіонів України	32
6	Міжнародні системи бронювання готелів	8
7	Особливості культури обслуговування в готелі	8
	Разом	80

### 6. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Організація готельного господарства» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

#### Для екзамену

Розділ 1 Теми 1-3	Розділ 2 Теми 4-6	Розділ 3 Теми 7-10	Підсумковий контроль (екзамен)
20%	20%	20%	40%
6 тиждень	11 тиждень	16 тиждень	Екзаменаційна сесія

#### Шкала оцінювання:

За шкалою ТНЕУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–	відмінно	A (відмінно)

100		
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

### 7. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Опорні конспекти лекцій;	1-10
2.	Навчальні посібники;	1-10
3.	Силабус;	1-10
4.	Збірка тестових і контрольних завдань для поточного оцінювання навчальних досягнень студентів;	1-10
5.	Засоби підсумкового контролю (комплект тестових завдань для підсумкового контролю)	1-10

### РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

#### Основна література:

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. – 204 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
3. Байлик С.І, Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. / О. Коркунова, В Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів: Вид-во «Добра справа», 2019. – 224 с.
5. Організація готельного господарства: прогр. та навч.-метод. матеріали навч. дисципл. для студ. 3 курсу з напр. підг. «Туризм» / Харк. держ. акад. культури ; розробн. : Н. В. Шумлянська. Харків: ХДАК, 2016. – 49с.

#### Допоміжна література:

6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Учебник. 2-е издание / С. И. Байлик. - Київ: Дакор: 2009. - 368 с.
7. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. Харків: Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.- 356 с.
8. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. Харків: Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004. –287 с.
9. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. Київ.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
10. Мунін Г. Б. та ін. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2005. – 520 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2005. –408 с.

### Інтернет-ресурси:

13. Все гостиницы Украины. – <http://www.ukraine-hotel.com>
14. Гостиницы Украины. – <http://www.ukrhotels.net>
15. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории.  
<http://infotravel.com.ua>
16. Сайт Державного комітету статистики України. - <http://www.ukrstat.gov.ua>
17. Сайт Державної служби туризму і курортів. – <http://www.tourism.gov.ua>
18. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. – <Http://www.all-biz.info>
19. Законодавство України — <https://rada.gov.ua/news/zak>
20. Наукова періодика України — <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
21. Мета – українська пошукова система. — <http://www.meta-ukraine.com>.
22. Пошукова система Google. — <http://www.google.com>.

### Питання для самоконтролю.

1. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
9. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
10. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
11. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
12. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
13. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
14. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
15. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
16. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
17. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
18. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. З чого вони складаються? Які функції виконують? Що обумовлює попит на готельні послуги?
19. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
20. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
21. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
22. Чи є Україна привабливим готельним ринком?
23. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
24. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
25. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
26. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
27. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
28. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до складу готельних мереж?
29. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
30. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
31. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
32. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?
33. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
34. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
35. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
36. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
37. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
38. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
39. Охарактеризуйте напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.



40. Охарактеризуйте основні напрямки державної підтримки розвитку індустрії гостинності.

41. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

42. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.

43. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:

а) класифікація засобів розміщення у Великобританії; б) класифікація засобів розміщення в Німеччині; в) класифікація засобів розміщення у Франції; г) класифікація засобів розміщення в Іспанії; д) класифікація засобів розміщення у Греції; е) класифікація засобів розміщення у Словенії; ж) класифікація засобів розміщення в Австралії; з) класифікація засобів розміщення у США; і) досвід класифікацій країн СНД.

к) типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

44. Як класифікуються готельні номери?

45. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (пиктограми готельного сервісу).

46. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

47. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

48. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

49. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

50. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

51. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

52. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи ОАО ГАО "Москва".

53. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування розвитку готельного бізнесу.

54. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

55. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

Навчальне видання

Силабус  
навчальної дисципліни  
«Організація готельного господарства»  
Освітньо-професійна програма Туризмознавство  
Спеціальність 242 «Туризм»  
Галузь знань 24 Сфера обслуговування  
Ступінь вищої освіти перший рівень вищої освіти

Укладач: Шумлянська Н. В.

Комп'ютерний набір Шумлянська Н. В. План 2020  
Підп. до друку \_\_\_\_\_ Формат 60x84 1/16  
Папір для мн. ап. Друк. офс. Ум. друк. арк. \_\_\_\_\_ Обл.-вид. арк. \_\_\_\_\_  
Тираж 100 прим. Зам. № \_\_\_\_\_. Безоплатно  
ХДАК, 61057, Харків-57, Бурсацький узвіз, 4  
Ротапринт ХДАК