

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
Кафедра економічної та соціальної географії і туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-педагогічної роботи
(Майя НІКОЛАЄВА)
2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельного господарства

Рівень вищої освіти: *Перший (бакалаврський)*

Галузь знань: 24 сфера обслуговування

Спеціальність: 242 - туризм

(код і назва спеціальності)

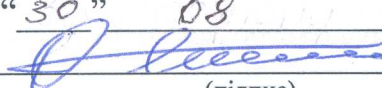
Освітньо-професійна/наукова програма: ОПП/ОНП Туризм

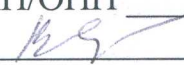
(назва ОПП/ОНП)

Робоча програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства». – Одеса: ОНУ, 2022. – ____ с.

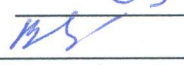
Розробник: **Анатолій МОЛОДЕЦЬКИЙ**, кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри економічної та соціальної географії і туризму.

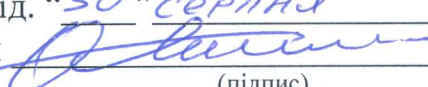
Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економічної та соціальної географії і туризму

Протокол № 1 від. "30" 08 2022 р.
Завідувач кафедри  (Олександр ТОПЧІВ)
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Погоджено із гарантом ОПП/ОНП _____
 (Віталій СИЧ)
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Схвалено навчально-методичною комісією (НМК) геолого-географічного факультету

Протокол № 1 від. "2" 09 2022 р.
Голова НМК  (Віталій СИЧ)
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____
Протокол № 1 від. "30" серпня 2023 р.
Завідувач кафедри  (Олександр ТОПЧІВ)
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____
Протокол № ____ від. " " _____ 20__ р.
Завідувач кафедри _____ (_____)
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		Очна форма навчання	Заочна форма навчання
Загальна кількість: кредитів – 6 годин – 180 змістових модулів – 3	Галузь знань 24 "Сфера обслуговування" Спеціальність 242 " Туризм" Рівень вищої освіти: <u>перший (бакалавр)</u>	Обов'язкова	
		Рік підготовки:	
		3-й	
		Семестр	
		5-й, 6-й	
		Лекції	
		36 год.	
		Практичні	
		36 год.	
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		108 год.	
		Форма підсумкового контролю: іспит	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни - отримання здобувачами освіти компетентностей у виборі закладів гостинності для туристів різних категорій, сприяння свідомій орієнтації у різноманітні готельних послуг, забезпечення знань і навичок здобувачів у підборі оптимальних для туристів співвідношень вартості та якості розміщення в готельних закладах різних країн, регіонів та населених пунктів.

Завдання дисципліни :

1) Познайти здобувачів освіти з системою понять про індустрію гостинності та правилами використання засобів розміщення туристів; 2) Допомогти здобувачам освіти оволодіти стандартами обслуговування туристів в готелях різних категорій та інформацією про службові обов'язки персоналу; 3) Надати здобувачам освіти відомості та навички користування знаннями про технологічні процеси в готелях і технології гостинності; 4) Надати здобувачам освіти навички з дотримання безпечних форм поведінки у готелях різних країн та регіонів.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

а) загальних (ЗК): К06 - здатність до наукового пошуку, обробки та аналізу інформації з різних джерел; К07 - здатність працювати в міжнародних компаніях; К08 - мати навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; К09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми: К10 - здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і

письмово; К 11 - здатність спілкуватися іноземними мовами; К12 - мати навички міжособистісної взаємодії; К13 - мати вміння планувати та управляти часом; К14 - здатність працювати в команді та автономно;

б) спеціальних/фахових (СК/ФК): К15 - знати та розуміти предметну область та специфіку професії; К16 - вміти застосовувати знання у практичних ситуаціях; К20 - розуміти процеси організації туристичних подорожей та комплексного туристичного обслуговування; К22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; К26 - здатність визначати індивідуальні потреби туристів, використовувати сучасні технології обслуговування; К28 – здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожих типів культур; К 29 - здатність діяти у правовому полі; К 30 - здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання (ПРН):

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен користуватися наступними результатами навчання:

ПРН1 - знати, розуміти та вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національні та міжнародні стандарти обслуговування туристів; ПРН 2 - знати, розуміти та вміло використовувати фундаментальні положення теорії туризму, провідні принципи туристичної діяльності; ПРН 6 - застосовувати на практиці принципи і методи туристичної діяльності; ПРН 8 - правильно користуватись туристичною документацією; ПРН 9 - організовувати обслуговування туристів з використанням сучасних інформаційних технологій; ПРН 11 - володіти державною та іноземними мовами на рівні необхідному для виконання туристичних послуг; ПРН 12 - застосовувати навички продуктивного спілкування з споживачами туристичних продуктів; ПРН 13 - встановлювати зв'язки з експертами в сфері туризму; ПРН 15 - проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів організації професійної діяльності, а безпосередньо з цієї дисципліни, ПРН 22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях, а також:

знати: 1) кластери готелів за їх функціонально-технологічними рівнями комфорту; 2) Правила використання різних форм бронювання та розміщення в готелях різних рівнів; 3) Провідні засади технологій та менеджменту в закладах гостинності; 4) Нормативне регулювання готельних послуг в країнах популярних туристичних подорожей;

вміти: 1) Здійснювати швидке бронювання місць в готелях різних рівнів комфортності; 2) Оцінювати цінові пропозиції та економічну специфіку умов проживання в закладах розміщення туристів та надавати їм відповідні рекомендації; 3) Контролювати виконання службових обов'язків готельного персоналу по відношенню до туристів в закладах розміщення; 4) Уникати конфліктної поведінки як туристів, так і персоналу готелів в межах їх інтересів.

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Форми та організація готельного бізнесу

Тема 1. Історичні форми готельєрства в різних країнах та регіонах. Цивілізаційне значення цієї діяльності для міжнародних відносин. Особливості розташування караван-сараїв, інсуларіїв, гостьових будинків.

Тема 2 . Сучасний стан готельної справи в Україні. Різноманіття міського та сільського готельєрства. Стан формування територіальної структури готельного обслуговування у великих містах та малих населених пунктах.

Тема 3. Поняття "зірковості" категорій закладів розміщення туристів. Сертифікація у готельній справі. Головні положення державної сертифікації. Знайомство з пунктами обов'язковими для державних стандартів готелів в країні.

Тема 4. Провідні алгоритми гостинності. Цикл прийому, проживання та виїзду гостей. Умови реалізації і форми бронювання. Санкційна та заохочувальна політика готельєрів.

Змістовий модуль 2. Нормативне регулювання готельних послуг в Україні та популярних туристичних країнах.

Тема 5. Міжнародна та національні класифікації готелів. Особливості готельних мереж. Особливості національних класифікацій у Франції і країнах Середземномор'я, Великій Британії та країнах Співдружності, Латинській та Північній Америці.

Тема 6. Права та обов'язки туристів у користуванні послугами готелів. Регулювання поведінки туристів з метою толерантного ставлення до культур різних регіонів світу.

Тема 7. Стандартизація готельних послуг. Світові тенденції та національні особливості провідних туристичних країн.

Змістовий модуль 3. Поняття про готельний менеджмент

Тема 8. Економіка та організація готельних послуг. Показники ефективності готельєрства. Заповнюваність, ліквідність та рентабельність у готельєрстві. Відмінності у показниках прийому туристів іноземців і співгромадян відповідної країни.

Тема 9. Моделювання технологічних процесів у готелях. Економічні моделі оптимізації готельного господарства в мереживних готелях. Приклади розрахунків досягнення позитивної рентабельності для готелів сезонного типу.

Тема 10. Безпекові та клінінгові технології в готельному бізнесі. Особливості підтримання безпеки в гостьових та робочих приміщеннях готелів. Екологічні форми досягнення безпекових стандартів при клінінгу готельних приміщень.

1. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	очна форма навчання					заочна форма навчання				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	лаб.	с. р.		л	п	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1. Форми та організація готельного бізнесу										
Тема 1. Історичні форми готельєрства в різних країнах та регіонах.	6	2			4					
Тема 2. Сучасний стан готельної справи в Україні. Різноманіття міського та сільського готельєрства.	6	2			4					
Тема 3. Поняття "зірковості" категорій закладів розміщення туристів	42	6	10		26					
Тема 4. Провідні алгоритми гостинності	6	2			4					

Усього за змістовий модуль 1	60	12	10		38					
Змістовий модуль 2. Нормативне регулювання готельних послуг в Україні та популярних туристичних країнах.										
Тема 5. Міжнародна та національні класифікації готелів	6	2			4					
Тема 6. Права та обов'язки туристів у користуванні послугами готелів	8	4			4					
Тема 7. Стандартизація готельних послуг	42	6	12		24					
Усього за змістовий модуль 2	56	12	12		32					
Змістовий модуль 3. Поняття про готельний менеджмент										
Тема 8. Економіка та організація готельних послуг	10	4			6					
Тема 9. Моделювання технологічних процесів у готелях.	44	4	14		26					
Тема 10. Безпекові та клінінгові технології в готельному бізнесі	10	4			6					
Усього за змістовий модуль 3	64	12	14		38					
Всього годин	180	36	36		108					

5. Теми семінарських занять

У програмі семінарські заняття не заплановані

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
Змістовий модуль 1. Форми та організація готельного бізнесу		
1	Тема 1. Екскурсійне відвідування хостелу. Ознайомлення з робочими і гостьовими приміщеннями	2
2	Тема 2. Екскурсійне відвідування двозіркового готелю. Знайомство з робочими та гостьовими приміщеннями та особливостями роботи рецепції	4
3	Тема 3. Екскурсійне відвідування тризіркового готелю. Ознайомлення з робочими та гостьовими приміщеннями та обов'язковою інфраструктурою готелю цього рівня	4
Змістовий модуль 2. Нормативне регулювання готельних послуг в Україні та популярних туристичних країнах.		
4	Тема 4. Екскурсійне відвідування чотиризіркового готелю. Знайомство з правилами роботи персоналу рецепції, гостьовими та	4

	робочими приміщеннями	
5	Тема 5. Екскурсійне відвідування п'ятизіркового готелю. Ознайомлення з інфраструктурою та сервісами високих категорійних вимог наочно	4
6	Тема 6. Екскурсія до апарт-готелю. Знайомство з сучасними характеристиками безпеки для даних категорій закладів	4
Змістовий модуль 3. Поняття про готельний менеджмент		
7	Тема 7. Екскурсія до санаторного spa- або resort- готелю. Ознайомлення зі специфікою подібних категорій закладів	4
8	Тема 8. Екскурсія до круїзного лайнеру-готелю. Знайомство зі специфікою обслуговування туристів плавучих готелів	4
9	Тема 9. Відвідування туристичного кемпінгу. Знайомство з правилами обслуговування туристів в подібних закладах тимчасового перебування	6
	Разом	36

7. Теми лабораторних занять

У програмі лабораторні заняття не заплановані

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
Змістовий модуль 1. Форми та організація готельного бізнесу		
1	Форми готельництва, що існували в різні історичні періоди	4
2	Назвати класифікаційні ознаки готелів різних рівнів у Франції.	22
3	Назвати особливості класифікації готелів у Великій Британії.	4
4	Назвати класифікаційні ознаки категорій готелів у США та більшості американських країн.	8
Змістовий модуль 2. Нормативне регулювання готельних послуг в Україні та популярних туристичних країнах.		
5	Визначити головні компоненти готельного простору	16
6	Приміщення в готелях, які відносяться до робочих та гостьових	16
Змістовий модуль 3. Поняття про готельний менеджмент		
7	Головні складові готельної інфраструктури. Назвати у порядку пріоритетності.	4
8	Системи харчування в готелях. Що треба знати працівнику туристичного бізнесу	4
9	Клінінгові технології в готельстві. Що повинний знати та використовувати на практиці керівних туристичної групи.	6
10	ДСТУ - стандарти готельництва в Україні. Відмінності в оснащенні готельних номерів різних категорій	4
11	Особливості розташування готелів у містах та сільській місцевості. Відмінності у логістиці та ціновій практиці.	4
12	Системи готельних мереж.	4
13	Апарт-, резорт- і спа-готелі.	4
14	Кемпінги та мотелі.	4
15	Круїзні лайнери-готелі.	4
	Разом	108

9. Методи навчання

Лекції із застосуванням наочних засобів, презентації, самостійна робота, практичні заняття, самостійне опрацювання нового матеріалу, в т.ч. із застосуванням Інтернет-ресурсів.

10. Форми контролю і методи оцінювання (у т.ч. критерії оцінювання результатів навчання)

Поточне контрольне опитування, модульне тестування, оцінювання виконання індивідуальних практичних і самостійних завдань; підсумковий контроль - іспит. В обов'язковому порядку здійснюється облік відвідування студентами усіх видів занять.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Оцінка за національною шкалою	Теоретична підготовка	Практична підготовка
	Здобувач освіти	
Відмінно	у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей; глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу; робить самостійні висновки, виявляє причинно-наслідкові зв'язки; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.	глибоко та всебічно розкриває сутність практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу; може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує творчі завдання та ініціює нові шляхи їх виконання; вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі практичного матеріалу; проявляє творчий підхід до виконання індивідуальних та колективних завдань при самостійній роботі.
Добре	достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу; при представленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, застосовує знання для розв'язання стандартних ситуацій; самостійно аналізує, узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.	правильно вирішив більшість практичних завдань; має стійкі навички виконання завдання
Задовільно	володіє навчальним матеріалом на	може використовувати знання в

	репродуктивному рівні або відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу; має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.	стандартних ситуаціях, має елементарні, нестійкі навички виконання завдання. Правильно вирішив половину розрахункових/тестових завдань. Здобувач має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.
Незадовільно з можливістю повторного складання	володіє навчальним матеріалом поверхово й фрагментарно (без аргументації та обґрунтування); безсистемно виокремлює випадкові ознаки вивченого; не вміє робити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки; під час відповіді допускаються суттєві помилки	недостатньо розкриває сутність практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив окремі розрахункові/тестові завдання за допомогою викладача, відсутні сформовані уміння та навички.
Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не володіє навчальним матеріалом	виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача

12. Питання для підсумкового контролю

1. Системи безпеки в готелях.
2. Структурні складові готельного простору.
3. Оснащення готельних номерів різних категорій.
4. Послідовність прийому та обслуговування гостей за основним алгоритмом.
5. Класифікації готелів в країнах розвинутого туристичного бізнесу.
6. Структура робочого (виробничого) простору готелів.
7. Система клінінгу в готельних номерах та робочих приміщеннях.
8. Відмінності готелів курортних територій.
9. Історичні форми готельного обслуговування.
10. Система харчування в готелях різних категорій.
11. Апартаменти, ризорт-, спа-готелі: функціональні відмінності та особливості обслуговування.
12. Системи мереживних готелів в різних країнах.
13. Структура і компоненти готельної інфраструктури.
14. Вестибюльні служби в готелях.
15. Розташування готелів в населених пунктах міських агломерацій і сільських місцевостей.

13. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль										Підсумк. конт- роль іспит	Сума балів
Зміст. модуль 1				Зміст. модуль 2			Зміст. модуль 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
4	4	12	4	3	3	18	3	18	3	28	100
Контр. тест. 24				Контр. тест. 24			Контр. тест. 24				

T1, T2 ... T7 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	Відмінно	Зараховано
85-89	B	дуже добре	
75-84	C	Добре	
70-74	D	Задовільно	
60-69	E	Допустимо	
30-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

Робоча програма та силабус навчальної дисципліни; опорні конспекти лекцій; мультимедійні презентації; плани практичних занять; навчально-методичні матеріали та питання для поточного і підсумкового контролю; ілюстративні матеріали (карти, схеми, рисунки).

14. Рекомендована література

Основна:

1. Байліс С.І. Готельне господарство. Харків: Декор, 2013. 368 с.
2. Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства. Підручник. К.: Київ.нац.торг.-екон. ун-ту, 2016. 448 с.
3. Браньков Д.Г., Мічугова Є.В. Основи індустрії гостинності. Навч.посібник. Харків: Дельта -інк., 2015. 230 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч.посібник. Чернівці: ЧУЛ, 2019. 280 с.
5. Мальська М.П., Пондяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. К.: Центр учбової літерат., 2017. 472 с.
6. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
7. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельноресторанного бізнесу. Навчальний посібник. К.Кондор, 2008. 460 с.
8. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
9. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. К. : Альтерпрес, 2009. 447 с.
10. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2005. 179 с.
11. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агєєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. М. : Екмос, 2004. 400 с

12. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К.Федорченко. К.: Вища шк., 2001. 327 с.

Додаткова:

1. Бріч В.Я., Банєва І.О. Організація готельно-ресторанної справи. Навч.посібник. К.:Ліра-К, 2020. 484 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства. К.:Нац.торг.-економ.ун-т, 2015. 494 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Підручнк.-Харків: Держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків, Вид-во Носиченка, 2018. 487 с.
4. Нечаюк Л.Г. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. К.:Центр учбової літерат., 2020. 344 с.
5. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269-2003. К.:Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
6. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268-2003. К.:Держспоживстандарт України, 2004. 14 с.
7. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527-2006. К.:Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.

15. Електронні інформаційні ресурси

- Державний комітет статистики України. URL:<http://www.ukrstat.gov.ua/>
- Сайт Державної туристичної Адміністрації. URL: <http://www.tourism.gov.ua/>
- World Tourism Organization UNWTO. URL: <http://www2.unwto.org>