

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА  
ГЕОЛОГО-ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ГЕОГРАФІЇ І ТУРИЗМУ

**НІКОЛАЄВА О. І., МОЛОДЕЦЬКИЙ А. Е.**

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
з навчальної дисципліни  
для студентів геолого-географічного факультету  
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»  
освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр»

Одеса  
ОНУ  
2023

**УДК 640.41  
Н59**

**Укладачі:**

- О. І. Ніколаєва** кандидат географічних наук, старший викладач кафедри економічної та соціальної географії і туризму
- А. Е. Молодецький** кандидат географічних наук, доцент кафедри економічної та соціальної географії і туризму

**Рецензенти:**

- А. М. Шашеро** кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри економічної та соціальної географії і туризму Одеського національного університету імені І.І. Мечникова
- О. Б. Муркалов** кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри фізичної географії, природокористування і геоінформаційних технологій Одеського національного університету імені І. І. Мечникова

*Рекомендовано до друку вченою радою  
геолого-географічного факультету ОНУ імені І. І. Мечникова  
Протокол № 10 від 27 червня 2023 року*

Н59 Організація готельного господарства: методичні рекомендації з навчальної дисципліни для студентів ля студентів геолого-географічного факультету спеціальності 242 «Туризм і рекреація» освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» / О.І. Ніколаєва, А.Е. Молодецький. Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2023. – 28 с.

*Методичні рекомендації містять всю необхідну інформацію з курсу «Організація готельного господарства» для студентів спеціальності 242 "Туризм і рекреація" освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» на геолого-географічному факультеті ОНУ імені І. І. Мечникова. Студенти мають змогу ознайомитись із тематикою лекційних та семінарських занять, питаннями для самоконтролю, завданнями для самостійної роботи, списком рекомендованих джерел для вивчення дисципліни.*

**УДК 640.41**

**ЗМІСТ**

ПЕРЕДМОВА.....	4
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ФОРМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ....	7
Тема 1. Історичні форми готельєрства в різних країнах та регіонах.....	7
Тема 2. Сучасний стан готельної справи в Україні. Різноманіття міського та сільського готельєрства.....	9
Тема 3. Поняття "зірковості" категорій закладів розміщення туристів.....	10
Тема 4. Провідні алгоритми гостинності.....	12
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ПОПУЛЯРНИХ ТУРИСТИЧНИХ КРАЇНАХ.....	14
Тема 5. Міжнародна та національні класифікації готелів.....	14
Тема 6. Права та обов'язки туристів у користуванні послугами готелів.....	16
Тема 7. Стандартизація готельних послуг.....	18
ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ПОНЯТТЯ ПРО ГОТЕЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ.....	20
Тема 8. Економіка та організація готельних послуг.....	20
Тема 9. Моделювання технологічних процесів у готелях.....	21
Тема 10. Безпекові та клінінгові технології в готельному бізнесі.....	23
МЕТОДИ КОНТРОЛЮ.....	25
ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	26
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	27

## ПЕРЕДМОВА

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюються цілою низкою проблем. Однією з причин подібної суперечності є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристський ринок. В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринку. Однак неможливо розробити пропозиції, єдині для всіх готельних підприємств, які забезпечили б гарантований успіх.

Рекомендації з удосконалення та розвитку готельного господарства найбільш доцільні для кожного конкретного ринку (міжнародного, внутрішнього, регіонального, місцевого). Тому в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку регіонів України необхідно особливу увагу приділяти формуванню баз даних засобів розміщення певного регіону України та аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Мета вивчення дисципліни - отримання здобувачами освіти компетентностей у виборі закладів гостинності для туристів різних категорій, сприяння свідомій орієнтації у різноманітті 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) Познайомити 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):** 1) К 06 - здатність до наукового пошуку, обробки та аналізу інформації з різних джерел; 2) К07 - здатність працювати в міжнародних компаніях; 3) К08 - мати навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; 4) К10 - здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; 5) К 11 - здатність спілкуватися іноземними мовами; 6) К12 - мати навички міжособистісної взаємодії; 7) К13 - мати вміння планувати та управляти часом; 8) К 14 - здатність працювати в команді та автономно;

**б) спеціальних/фахових (СК/ФК):** 1) К 15 - знати та розуміти предметну область та специфіку професії; 2) К16 - вміти застосовувати знання у практичних ситуаціях; 3) К20 - розуміти процеси організації туристичних подорожей та комплексного туристичного обслуговування; 4) К 26 - здатність визначати індивідуальні потреби туристів, використовувати сучасні технології обслуговування; 5) К 27 - здатність спілкуватися з діловими партнерами; 6) К 28 – здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожих типів культур; 7) К 29 - здатність діяти у правовому полі; 8) К 30 - здатність працювати з документацією.

**Програмні результати навчання (ПРН):** У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен користуватися наступними результатами навчання: 1) ПРН1 - знати, розуміти та вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національні та міжнародні стандарти обслуговування туристів; 2) ПРН 2 - знати, розуміти та вміло використовувати фундаментальні положення теорії туризму, провідні принципи туристичної діяльності; 3) ПРН 6 - застосовувати на практиці принципи і методи туристичної діяльності; 4) ПРН 8 - правильно користуватись туристичною документацією; 5) ПРН 9 - організовувати обслуговування туристів з

використанням сучасних інформаційних технологій; 6) ПРН 11 - володіти державною та іноземними мовами на рівні необхідному для виконання туристичних послуг; 7) ПРН 12 - застосовувати навички продуктивного спілкування з споживачами туристичних продуктів; 8) ПРН 13 - встановлювати зв'язки з експертами в сфері туризму; 9) ПРН 15 - проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів організації професійної діяльності, а безпосередньо з цієї дисципліни.

Очікувані результати. В результаті вивчення даного курсу студент повинен

**знати:** - кластери готелів за їх функціонально-технологічними рівнями комфорту; - правила використання різних форм бронювання та розміщення в готелях різних рівнів; - провідні засади технологій та менеджменту в закладах гостинності; - нормативне регулювання готельних послуг в країнах популярних туристичних подорожей;

**вміти:** - здійснювати швидке бронювання місць в готелях різних рівнів комфортності; - оцінювати цінові пропозиції та економічну специфіку умов проживання в закладах розміщення туристів та надавати їм відповідні рекомендації; - контролювати виконання службових обов'язків готельного персоналу по відношенню до туристів в закладах розміщення; - уникати конфліктної поведінки як туристів, так і персоналу готелів в межах їх інтересів.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.**

### **ФОРМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

#### **Тема 1. Історичні форми готельєрства в різних країнах та регіонах**

##### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Дайте визначення термінів «гостинність», «готельна послуга», «ринок готельних послуг», «індустрія гостинності», «готель», «засіб розміщення», «готельна справа».
2. Цивілізаційне значення цієї діяльності для міжнародних відносин.
3. Особливості розташування караван-сараїв, інсуларіїв, гостьових будинків.
4. Охарактеризуйте економічну сутність готельної діяльності. В чому проявляються її особливості?

##### **Лекційне заняття**

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, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

### **Питання для самоконтролю**

1. Перші згадки про готелі.
2. Розміщення постійних дворів.
3. Готелі в епоху Середньовіччя.
4. Поява перших курортних підприємств.
5. Кількісні та якісні зміни послуг підприємств готельного господарства.
6. Диференціація сільських і міських підприємств готельного господарства.
7. Зміни в розвитку готельної індустрії на початку ХХ ст.
8. «Золота епоха» готельної індустрії.
9. Перша американська будівля готельного типу.
10. Початок історії «сучасних» готелів.
11. Роль та значення ланцюгів для американської готельної індустрії.
12. Основні причини виникнення притулків для подорожніх у давні часи та особливості їх функціонування.
13. Заклади розміщення в державах Давнього Світу.
14. Основні напрямки розвитку закладів розміщення в епоху Середньовіччя.
15. Характерні риси розвитку готельної справи у ХVІІ-ХVІІІ ст.
16. Чому ХІХ ст. можна назвати переломним періодом в історії готельного господарства? Як розвивається у цей період готельне господарство Європи і Америки?

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток»
- «Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення»
- «Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці».



## **Тема 2 . Сучасний стан готельної справи в Україні. Різноманіття міського та сільського готельєрства**

### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Стан формування територіальної структури готельного обслуговування у великих містах та малих населених пунктах.

### **Лекційне заняття**

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. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### **Питання для самоконтролю**

1. З появи яких закладів розміщення починається історія готельної справи в Україні?
2. Стан готельного господарства України на початку ХХ ст.
3. Етапи становлення готельного господарства України в ХХ ст. (радянський період).
4. Стан сучасного стану та перспективи розвитку готельного господарства України.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

1. Зародження готельної справи в Україні.
2. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
3. Готельні підприємства м. Києва.
4. Розвиток готельної справи в Криму та на західноукраїнських землях.

### **Тема 3. Поняття "зірковості" категорій закладів розміщення туристів**

#### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Сертифікація у готельній справі.
2. Головні положення державної сертифікації.
3. Знайомство з пунктами обов'язковими для державних стандартів готелів в країні.

#### **Лекційне заняття**

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Значення системи класифікації підприємств готельного господарства.
2. Найпоширеніші системи класифікації готелів.
3. Використання системи зірок для класифікації підприємств готельного господарства.
4. Використання системи букв для класифікації готелів.
5. Використання системи «корон» для класифікації готелів.
6. Французька система класифікації підприємств готельного господарства.

- 7.Індійська система класифікації підприємств готельного господарства.
- 8.Класифікація готелів у Африці.
- 9.Класифікація підприємств готельного господарства у Німеччині.
10. Класифікація підприємств готельного господарства у Греції.
- 11.Класифікація готелів у США.
- 12.Система класифікації підприємств готельного господарства в Україні.
- 13.Основні готельні підприємства (заклади розміщення).
- 14.Додаткові готельні підприємства.
- 15.Конгрес-центри і конгрес готелі.
- 16.Готельні підприємства V&V.
- 17.Курортні готельні підприємства.
- 18.Класифікація готелів Ізраїлю
- 19.Резидентські готелі.
- 20.Кондомініум готелі.
- 21.Будинки відпочинку.
- 22.Готелі при аеропортах.
- 23.Класифікація готелів у Китаї.
- 25.Класифікація готельних підприємств Іспанії.
- 26.Таймер-готелі, бізнес-готелі, конгрес-готелі
27. Класифікація готельних підприємств Італії.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Сутність класифікації та її основних критеріїв»
- «Сучасна класифікація готелів світу»
- «Особливості класифікації готелів різних країн в залежності від комфортабельності»
- «Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення України»
- «Типи готелів за функціональним призначенням».

## **Тема 4. Провідні алгоритми гостинності**

### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Цикл прийому, проживання та виїзду гостей.
2. Умови реалізації і форми бронювання.
3. Санкційна та заохочувальна політика готельєрів.

### **Лекційне заняття**

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

### **Питання для самоконтролю**

1. Які функції в готелі виконує відділ бронювання?
2. Як ви розумієте поняття "подвійне бронювання", "гарантоване бронювання"?

3. Назвіть функції служби прийому і розміщення.
4. Яку інформацію містить заявка на бронювання від організації?
5. Опишіть процес реєстрації клієнтів.
6. З якою метою складається реєстраційна картка клієнта?
7. Яку інформацію містить картка гостя? Для чого її можна використовувати?
8. Які існують види розрахунків за готельні послуги?
9. Схарактеризуйте процес виписки і розрахунку за готельні послуги.
10. Що таке нічний аудит ? Назвіть функції та обов'язки нічного аудитора.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Операційний процес обслуговування»
- «Технологія бронювання місць, номерів в готелі»
- «Технологія прийому та розміщення клієнтів в готелі»
- «Технологія виписки гостя».

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.**

### **НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ПОПУЛЯРНИХ ТУРИСТИЧНИХ КРАЇНАХ.**

#### **Тема 5. Міжнародна та національні класифікації готелів. Особливості готельних мереж**

##### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Особливості національних класифікацій у Франції.
2. Національні класифікації у країнах Середземномор'я, Великій Британії та країнах Співдружності.
3. Класифікація готелів у країнах Латинській та Північній Америці.
4. Міжнародні готельні мережі.

##### **Лекційне заняття**

Система класифікації готелів у Франції, Норми і процедура класифікації готелів тут затверджені 1986 р. і чітко прив'язані до формування цін у готелях та ресторанах. У стандартах категоризації виокремлюють два типи підприємств; 1) туристичні готелі, в яких передбачено щонайменше 5 місць, і 2) туристичні резиденції, де має бути не менше 100 ліжок. У першій групі є шість категорій: від найнижчої (без зірок) до найвищої (4 + L — de Luxe, або Palace). У другій групі встановлено категорії від однієї до чотирьох зірок. У німецькій класифікації виокремлюють п'ять класів: 1. Туристський клас — одна зірка. 2. Стандартний клас — дві зірки. 3. Комфортний клас — три зірки. 4. Перший клас — чотири зірки. 5. Люкс — п'ять зірок. Відповідно до найпоширенішої у Великій Британії класифікації, запропонованої Асоціацією британських турагентств, готелі поділяють на: — бюджетні (однозіркові), розташовані в центрі міста; пропонують обмежений перелік послуг; — готелі туристського типу (двозіркові); надають послуги харчування, отже, повинні мати ресторан та бар; — готелі середнього класу (тризіркові); забезпечують високий рівень обслуговування; — готелі

першого класу (чотиризіркові); пропонують високу якість проживання й обслуговування; — готелі вищої категорії (п'ятизіркові); рівень надання послуг проживання та обслуговування особливо високий.

### Питання для самоконтролю

1. Розкрийте зміст поняття "модель гостинності" та охарактеризуйте основні концепції гостинності.
2. Охарактеризуйте зміст поняття "готель", "готельна справа", "готельне господарство".
3. Дайте визначення категорії "готельний продукт", назвіть головні рівні готельного продукту.
5. Назвіть та охарактеризуйте головні типи готельного продукту.
6. Назвіть та охарактеризуйте особливості готельних послуг.
7. Які категорії засобів розміщення виділяються згідно типології ВТО, охарактеризуйте їх типові ознаки.
8. Назвіть та проаналізуйте головні ознаки типології готельних підприємств.
9. Дайте характеристику головним видам засобів розміщення готельного типу.
10. Назвіть головні принципи класифікації готельних підприємств.
11. Назвіть та охарактеризуйте типи готельних номерів згідно міжнародного досвіду класифікації.
12. Перелічіть критерії, які враховуються у французькій системі категоризації для визначення категорії готелю.
13. Якими органами проводиться класифікація готелів у Франції?
14. Класифікація готельних підприємств Скандинавії (Данії, Швеції, Норвегії). Дайте стислу характеристику особливостям класифікації.
15. Чим відрізняється класифікація готелів Іспанії та Великобританії?
16. Назвіть категорії номерів згідно міжнародної класифікації.

## **Семінарське заняття.**

Обговорення реферату.

- «Система класифікації готелів у Франції»
- «Система класифікації готелів у Великій Британії»
- «Класифікація готелів у країнах Латинській та Північній Америці».

### **Тема 6. Права та обов'язки туристів у користуванні послугами готелів**

#### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Регулювання поведінки туристів з метою толерантного ставлення до культур різних регіонів світу.

#### **Лекційне заняття**

Споживачі зобов'язані :

- дотримуватись правил встановлених адміністрацією готелю;
- дотримуватись правил пожежної безпеки;
- дотримуватись чистоти в номері та місцях загального користування;
- при виході з номеру перевірити, чи зачинені двері, ключі здати на рецепцію готелю;- відшкодувати збитки у разі втрати або пошкодження майна готелю в порядку згідно з чинним законодавством України;- у разі втрати чи ушкодження власного майна негайно проінформувати адміністрацію готелю; - при виїзді з Готелю у повному обсязі розрахуватися за всі надані послуги і здати ключ від номера адміністратору. Гостям (замовникам послуг) та їх відвідувачам забороняється: - передавати стороннім особам ключ від номера; - залишати в номері в разі своєї відсутності сторонніх осіб; - вносити в приміщення Готелю та зберігати в номері вибухові, токсичні матеріали та зброю; - зберігання та несанкціоноване використання піротехнічних виробів; - виносити з приміщень готелю або кафе посуд, який знаходиться на оснащенні в номерах та кафе; -



палити тютюнові вироби, електронні сигарети, кальяни та інші вироби в приміщеннях готелю; - порушувати спокій інших споживачів готельних послуг, створюючи шум; - використовувати кип'ятильники, праски та інші електроприлади, що не належать до обладнання номера; - вживати наркотичні речовини в приміщеннях Готелю; - порушувати спокій інших проживаючих гостей після 23-00 ; - розміщувати в номері гостей після 23.00 без оплати та реєстрації їх перебування в готелі.

### **Питання для самоконтролю**

1. На якому етапі гості можуть ознайомитись з правилами поведінки в закладі розміщення?
2. Охарактеризуйте загальні види скарг туристів на якість обслуговування під час подорожі.
3. Які скарги найчастіше висувають туристи до турфірм організаторів турів?
4. Які способи розв'язування конфліктів у сфері надання туристичних послуг Вам відомі?
5. Схарактеризуйте основні складові компоненти якості туристичних послуг.
6. Які фактори впливають на сприйняття туристами якості послуг?
7. Які санкції можуть бути введені до клієнта при недотриманні правил поведінки в закладі розміщення?
8. Що значить "толерантне відношення" до іноземних гостей?

### **Семінарське заняття**

Обговорення рефератів.

- «Права та обов'язки споживача».
- «Контроль за дотриманням правил».

## Тема 7. Стандартизація готельних послуг

### Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:

1. Основні поняття і визначення стандартизації.
2. Види стандартизації.
3. Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання.
4. Нормативні документи в галузі стандартизації. Основна термінологія стандартизації.
5. Основні положення Закону України «Про стандартизацію».
6. Світові тенденції та національні особливості провідних туристичних країн.

### Лекційне заняття

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» стандартизація – діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі і сприяння науково-технічному співробітництву. Згідно з міжнародним стандартом ISO/IEC: «Стандартизація – діяльність, спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання стосовно реально існуючих або перспективних завдань».

### Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте суть поняття стандартизації, її мету й основні напрями.
2. Визначте роль системи технічного регулювання в системі управління якістю.
3. Назвіть функції стандартизації в туризмі.
4. Які є нормативні документи в галузі стандартизації?
5. Назвіть національні організації зі стандартизації.

6. Розкрийте зміст поняття «міжнародні стандарти».
7. Визначте головні сфери застосування міжнародних стандартів.
8. У чому різняться міжнародна і національна стандартизація?
9. Охарактеризуйте концептуальні принципи формування міжнародних стандартів.
10. Назвіть основні принципи державної політики у сфері стандартизації.
11. Наведіть загальні положення сертифікації готельних послуг.
12. Охарактеризуйте основні визначення сертифікації послуг із розміщення.
13. На основі та з огляду на які нормативні документи проводять сертифікацію готельних послуг?
14. Який порядок проведення сертифікації готельних послуг?
15. Наведіть схему послідовності (етапи) процедур сертифікації систем якості на підприємствах готельного і ресторанного господарства.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Основні поняття і визначення стандартизації»
- «Види стандартизації».
- «Стандартизація як важлива складова системи технічного регулювання».
- «Нормативні документи в галузі стандартизації».
- «Основна термінологія стандартизації. Основні положення Закону України «Про стандартизацію»».

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. ПОНЯТТЯ ПРО ГОТЕЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

### **Тема 8. Економіка та організація готельних послуг**

#### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Показники ефективності готельерства.
2. Заповнюваність, ліквідність та рентабельність у готельерстві.
3. Відмінності у показниках прийому туристів іноземців і співгромадян відповідної країни.

#### **Лекційне заняття**

Економічні перетворення останніх років не тільки не поліпшили сервіс в готельному і ресторанному господарстві, а й призвели в ряді випадків до зниження якості обслуговування. Особливо це відчувають на собі іноземні туристи. Разом з тим останнім часом з'явилися і високорозрядні готелі, що мають потребу в менеджерах різних рівнів. В Україні процес навчання кваліфікованих фахівців для готелів та туристичних фірм знаходиться лише на початковій стадії. Тому започаткування даного курсу є своєчасним і необхідним у підготовці фахівців для цієї важливої і складної сфери.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Які джерела інформації використовують для аналізу обсягу пропозиції і реалізації послуг підприємств готельного господарства, курортної сфери і туризму?
2. Які показники характеризують обсяг пропозиції і реалізації послуг підприємств готельного господарства?
3. Які показники характеризують обсяг пропозиції і реалізації послуг туристського підприємства?
4. Що таке основні фонди? Яка їх роль у роботі готельних, туристських,

курортних підприємств?

5. Які показники характеризують ефективність використання основних фондів, як їх розраховують?

6. Як класифікують кадри підприємства?

7. Як аналізують забезпеченість підприємства трудовими ресурсами за кількісними і якісними параметрами?

8. Охарактеризуйте поняття “прибуток”, “валовий дохід”, “валова виручка”.

9. Назвіть і охарактеризуйте основні види прибутку та порядок їх розрахунку.

10. Назвіть основні джерела формування прибутку підприємства.

11. Розкрийте сутність понять “платоспроможність”, “ліквідність”.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Організація надання основних і додаткових послуг»
- «Якість обслуговування туристів»
- «Основні фонди готельного господарства».

### **Тема 9. Моделювання технологічних процесів у готелях**

#### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Економічні моделі оптимізації готельного господарства в мережевих готелях.
2. Приклади розрахунків досягнення позитивної рентабельності для готелів сезонного типу.

#### **Лекційне заняття**

Проектування закладів готельного господарства; вимоги нормативної документації щодо проектування закладів готельного господарства; загальної схеми процесу проектування об'єктів готельного господарства; методики розробки техніко-економічного обґрунтування, технологічних розрахунків об'єктів готельного і ресторанного господарства; принципів об'ємно-

планувальних рішень об'єктів готельного господарства; вимоги до компонування приміщень і об'єкта в цілому; сучасних напрямків реконструкції об'єктів готельного господарства.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Організація житлової групи приміщень.
2. Типи приміщень.
3. Спрямування організації номерного фонду.
4. Організація блоку приміщень, що надають побутові послуги.
5. Нежитлова група приміщень.
6. Характеристика адміністративної групи приміщень.
7. Організація приміщень культурно-масового приміщення.
8. Організація приміщень адміністративної групи.
9. Продовольчі і складські приміщення.
10. Непродовольчі складські приміщення.
11. Оснащення кімнат для дитячих розваг.
12. Організація побутових послуг на поверсі.

### **Семінарське заняття**

Обговорення рефератів.

- «Проектування основних та додаткових послуг проектного закладу готельного господарства»
- «Проектування житлової групи приміщень»
- «Склад і площі приміщень поверхового обслуговування»
- «Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень»
- «Проектування господарських та побутових приміщень»
- «Розрахунок чисельності персоналу для надання послуг»

## **Тема 10. Безпекові та клінінгові технології в готельному бізнесі**

### **Питання для вивчення теоретичного матеріалу і самопідготовки:**

1. Особливості підтримання безпеки в гостьових та робочих приміщеннях готелів.
2. Екологічні форми досягнення безпекових стандартів при клінінгу готельних приміщень.

### **Лекційне заняття**

Необхідність постійного впровадження інновацій на висококонкурентному ринку індустрії гостинності. Клінінгові компанії забезпечують широкий спектр робіт з прибирання приміщень. Сервіс ґрунтується на сучасних технологіях, організаційних принципах, ефективній техніці і високоякісних хімічних засобах. Визначено, що перспективним напрямом розвитку готельного бізнесу є використання екологічного клінінгу. Наведені приклади найпопулярніших інноваційних розробок. Впровадження інноваційних клінінгових технологій є актуальним для будь-якого сучасного закладу готельного господарства, де зосереджується велика кількість людських потоків.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Служба безпеки готелю.
2. Основи положення забезпечення безпеки готелю.
3. Завдання заходів безпеки, що розробляються та впроваджуються в готелі.
4. Технічні засоби безпеки.
5. Система візуально-звукового оповіщення.
6. Система охоронної сигналізації.
7. Система телевізійного спостереження.
8. Система захисту інформації.
9. Протипожежна профілактика.
10. Засоби і системи пожежогасіння.
11. Профілактика виробничого травматизму.

12. Виробнича санітарія і гігієна.
13. Електробезпека в готелях.
14. Економічні підходи до вирішення рівня безпеки готелю.
15. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу.
16. Принцип мінімізації витрат на збереження безпеки.

### **Семінарське заняття**

Обговорення реферату.

- «Екологічний клінінг»
- «Інновації в закладах готельного господарства»
- «Інноваційні клінінгові технології».



## МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Поточний та підсумковий контроль (Іспит). Усне опитування, доповіді та реферати, участь у дискусіях та обговореннях, творчі завдання, тестовий контроль.

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль										Підсумковий контроль	Сума балів
Змістовий модуль №1				Змістовий модуль №2			Змістовий модуль №3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	40	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		

T1, T2 ... T9 – 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	<b>A</b>	відмінно	зараховано
85-89	<b>B</b>	дуже добре	
75-84	<b>C</b>	добре	
70-74	<b>D</b>	задовільно	
60-69	<b>E</b>	допустимо	
30-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**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. Апартамент-, 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.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

### 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-т, 2016. 448 с.
3. Браньков Д. Г., Мічугова Є. В. Основи індустрії гостинності. Навч. посібник. Харків: Дельта -інк., 2015. 230 с.
4. Головка О. М. Організація готельного господарства: Навч. посібник / Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. //За ред. О. М. Головка. К.: Кондор, 2011. 410 с
5. 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. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник. К. : Альтерпрес, 2009. 447 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. Методичні вказівки до практичних робіт з курсу “Аналіз діяльності підприємств туризму ” (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140103 (6.020107) – “Туризм”). / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Б. Андренко. Х.: ХНУМГ, 2014. 62 с.
5. Нечаюк Л.Г. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. К. :Центр учбової літерат., 2020. 344 с.

6. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник. К. : Атіка, 2006. 264 с.

### **Електронні інформаційні ресурси**

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