

## Силабус курсу



### ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітня програма: «Менеджмент»

Кількість кредитів – 3 – 90 год., із них: аудиторних - 60 год.; самостійної роботи студента – 30 год.

Форма навчання – денна

Рік підготовки – 4, семестр – 7

Компонент освітньої програми – обов'язкова.

Дні занять – відповідно до розкладу.

Консультації – відповідно до графіку навчального процесу.

Мова викладання – українська.

### Керівник курсу:

д.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Графська Орислава Іванівна

### Контактна інформація:

моб. тел.: +380988768525, e-mail: grafskayaorislava@gmail.com

### Опис дисципліни

Метою дисципліни “Організація готельного господарства” є набуття спеціальних компетенцій в організації готельного господарства, та формування знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування туристів у готелях, організації готельного сервісу.

### Зміст курсу

Теми	Результати навчання	Оцінювання
1. Організація готельного господарства : вступ до курсу	Знати основи організації підприємств готельного господарства. Знати визначення поняття апарату «гостинність». Орієнтуватись в організації виробництва ( підприємств ) готельного господарства. Знати специфіку та концептуалізація надання готельних послуг, знати особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств	Обговорення на семінарському занятті
2. Тенденції та ознаки готельного господарства	Знати історію розвитку підприємств готельного господарства, взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи. Орієнтуватись в найбільших об'єднаннях готелів світу, світові мережі.	Обговорення на семінарському занятті
3. Типізація підприємств	Орієнтуватись в функціональному призначенні підприємств готельного господарства. Знати	Обговорення на семінарському

готельного господарства	фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств. Знати основні вимоги до готелів	занятті
4. Система класифікації підприємств готельного господарства	Мати поняття про основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу. Знати класифікацію підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО. Знати вимоги до класифікації готелів, знати вимоги ДСТУ 4269:2003 « Послуги туристичні».	Обговорення на семінарському занятті
5. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	Знати групи приміщень підприємств готельного господарства, технологічні процеси при обслуговуванні функціонально – організаційних приміщень підприємств готельного господарства, схеми організації приміщень готельного господарства. Знати вимоги до нежитлових та житлових приміщень.	Обговорення на семінарському занятті
6. Організація приміщень житлової групи. Класифікація готельних номерів	Орієнтуватись в класифікації приміщень , що входить до житлової групи. Знати основні елементи наповнення номера готелю. Знати характеристики типів номерів. Знати вимоги до організації номерного фонду	Обговорення на семінарському занятті
7. Організація нежитлових приміщень готельного господарства	Мати уявлення про основні види нежитлових приміщень. Знати характеристики блоку адміністративних приміщень, приміщень вестибюльної групи, приміщень побутового обслуговування, приміщень культурно-масового обслуговування, приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування, приміщень для проведення засідань та зборів	Обговорення на семінарському занятті
8. Архітектура на інтер'єр підприємств готельного господарства	Знати архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу. Розумітися в інтер'єрі підприємств готельного господарства, маркетингових та рекламних рішеннях при проектуванні споруд готелів, основних принципах організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.	Обговорення на семінарському занятті
9. Організація інтер'єру у підприємствах готельного господарства	Володіти інформацією про інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу. Знати вимоги щодо меблювання, вибору текстилю, декоративного оформлення приміщень готелів.	Обговорення на семінарському занятті
10. Кольори та освітлення в інтер'єрі підприємств готельного господарства	Мати поняття про кольори та їх спектральні особливості, способи створення кольорової гамми, кольорові рішення в інтер'єрі, види оздоблюючі матеріалів, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття коліру. Знати світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві	Обговорення на семінарському занятті
11. Організація прибиральник робіт на прилеглий території підприємства готельного господарства	Орієнтуватись в технології прибиральник робіт та у видах машин і механізмів для прибирання території в літній та зимовий період. Знати механізми оцінки якості прибирання території, види прибиральних робіт в зимовий та літній період.	Обговорення на семінарському занятті

12. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства	Знати вимоги до персоналу, що здійснюють притиральні роботи в підприємствах готельного господарства, вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду	Обговорення на семінарському занятті
13. Організація прибиральних робіт у приміщеннях загального користування підприємств готельного господарства	Володіти навиками організації прибиральних робіт у коридорах, холах, вітальнях та службових приміщеннях. Знати види контролю, що здійснюються виконанням прибиральних робіт, технологію підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування, вимоги до збереження та утримання прибирального інвентарю, механізмів та матеріалів.	Обговорення на семінарському занятті
14. Організація білизняного господарства у підприємствах готельного господарства	Знати вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни, норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі, типові норми заміни постільної білизни та рушників, вимоги щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003, вимоги до приміщень де зберігається чиста постільна білизна та рушники, види дезінфекцій, які проводять у приміщеннях, де зберігається постільна білизна.	Обговорення на семінарському занятті
15. Організація роботи служб і підрозділів у готельному підприємстві	Знати організацію роботи адміністративно-управлінської служби, організацію роботи та вимоги до персоналу рецепшин, організацію та вимоги до роботи відділу бронювання, організацію роботи відділу обслуговування номерного фонду. Мати уявлення про організацію роботи персоналу, що забезпечує харчування у готелі, організацію роботи служби, що надає додаткові послуги. Володіти знаннями про види додаткових послуг.	Обговорення на семінарському занятті
16. Організація роботи служби прийому та розміщення у підприємствах готельного господарства	Розуміти основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей, правила та режим роботи служби, знати посадові обов'язки та вимоги до персоналу, які працюють у готелях. Знати критерії формування штатного розпису, роботи працівників служби прийому та розміщення.	Обговорення на семінарському занятті
17. Технологія бронювання послуг у підприємствах готельного господарства	Знати основні вимоги та способи здійснення бронювання та анулювання номерів, подвійне бронювання, терміни анулювання заявок на бронювання, сучасні системи Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.	Обговорення на семінарському занятті
18. Організація реєстрації та розміщення гостей у підприємствах готельного господарства	Знати технологію реєстрації туриста, порядок реєстрації туристичних груп. Володіти правилами заповнення документів первинного обліку	Обговорення на семінарському занятті

<p>19. Організація роботи обслуговуючих служб на житлових поверхах підприємств готельного господарства</p>	<p>Мати поняття про види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання, види послуг, що надаються безкоштовно, види додаткових платних послуг. Знати організацію виїзду з номерів, порядок складання актів на відшкодування збитків, порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>20. Організація інформаційного обслуговування у підприємствах готельного господарства</p>	<p>Володіти навиками інформаційного обслуговування у готелях, характеристиками інформаційних послуг. Знати автоматизацію основних процесів у підприємствах готельного господарства, володіти особливостями роботи системи FIDELIOV8, NIMETA.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>21. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства</p>	<p>Знати про додаткові послуги, що надаються для проживаючих у готельних господарства. Володіти навиками організації проведення конференцій, організації послуг перекладача, транспортного обслуговування в готелі, організації анімаційних послуг, екскурсій для проживаючих, пунктів прокату туристичного спорядження.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>22. Організаційні форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства при засобах розміщення</p>	<p>Орієнтуватись щодо харчування гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, знати основні види сніданків та форми обслуговування у ресторанному господарстві.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>23. Організація обслуговування споживачів готельних послуг закладами ресторанного господарства</p>	<p>Розуміти суть та психологію обслуговування у готельному господарстві. Знати про процес підготовки залу для прийому їжі, про організацію та технологію обслуговування банкетів і прийомів, а також технологію обслуговування в номерах готельних підприємств.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>24. Культура обслуговування у підприємствах готельного господарства</p>	<p>Мати поняття про культуру обслуговування та поведінку працівників в готельному комплексі. Вміти вирішити конфліктні ситуації у сфері гостинності.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>25. Організація матеріально – технічного постачання у підприємствах готельного господарства</p>	<p>Розуміти організацію матеріально-технічного постачання, порядок формування господарчих зв'язків, систему організації продовольчого постачання, методи розрахунку матеріально-технічних засобів.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>
<p>26. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування у підприємствах готельного</p>	<p>Мати поняття про характеристику санітарного стану, обліку витрати води та шляхи її економії. Знати схеми систем опалення та вентиляції, обладнання сміттєпроводу тощо.</p>	<p>Обговорення на семінарському занятті</p>

господарства		
27. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства	Знати систему та функції управління персоналом, вимоги до персоналу готелю, формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю, методи визначення робочого часу та чисельності працівників. Володіти поняттям продуктивність праці.	Обговорення на семінарському занятті

### **Постреквізити:**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

#### **1) загальні компетентності:**

**ЗК 2.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

**ЗК 15.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

#### **2) фахові компетентності:**

**СК 1.** Здатність визначати та описувати характеристики організації.

**СК 21.** Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

**СК 22.** Розуміння процесів організації туристичних подорожей готельного та ресторанного господарства.

#### **Програмні результати навчання:**

**ПРН 27.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем.

**ПРН 28.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

**ПРН 29.** Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

### **Літературні джерела**

#### **Основна**

1. Головка О.М. Організація готельного господарства. – Кондор, 2018. – 338с.
2. Гуць В.С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів . – Ліра-К, 2019. – 568с.
3. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес:менеджмент.// Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 382 с.
4. Мальська М.П., Кізима В.Л., І.З. Жук Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. – Центр Учбової літератури., – 2017. – 336с.
5. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-

- ресторанного господарства – Ліра-К, 2018. – 564 с.
6. Ковешніков В.С. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752с.
  7. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч посібник. Текст/Г.Я. Круль .-К.: Центр учбової літератури, 2017. – 280с.
  8. Бойко М. Г. Готельна справа: підручник [Електронне видання] / М.Г. Бойко. - К. : КНТЕУ, 2015.
  9. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.- К. : Кондор, 2015. - 752 с.
  10. Манохин В. П. Цикл лекцій к самостоятельному изучению курса по дисциплине «Интерьер и цветоведение». [Текст] / В. П. Манохин; Харьков, нац. ун-т гор. хоз-ва им. А. Н. Бекетова. - Харьков : ХНУГХ им. А. Н. Бекетова, 2016. - 94 с.
  11. Організація готельного господарства: підручник [Текст] / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. - 329 с.

### Додаткова

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч. [Текст] / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харкнац. акад. міськ. госп-ва. - Х. : ХНАМГ, 2010. - 294 с.
2. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений [Текст] / М. Ю. Арбузова. - М. : Академия, 2009. - 224 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Учебник [Текст] / С. И. Байлик. - К. : Дакор, 2006. - 281 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация. Учебник [Текст] / С.И. Байлик. - Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2003.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация. [Текст] / С.И. Байлик. - Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2004.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик [для студ.высш. учеб. заведен.]. - 2-е изд., перераб и доп. - К.: Дакор, 2009. - 368 с.
7. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. [Текст] / В. Г. Банько - 2-е вид., перероб и доп. - К.: Дакор, 2008. - 328 с.
8. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. посіб. [Текст] / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець. - К. : Кондор, 2011. - 410 с.
9. Гопкало ЛІ. М. Організація готельного господарства: опорний конспект лекцій [Текст] / ЛІ. М. Гопкало. - К.: КНТЕУ, 2012. - 255 с.
10. Декоративно-художнє освітлення архітектурного середовища: навч. Посібник [Текст] / О. І. Лісна; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х.: ХНАМГ, 2010. - 275 с.

11. Економіка туризму: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, М.Й. Рутинський, С.В. Білоус, Н.Л. Мандюк. - К. : ЦУЛ, 2014. - 544 с.
12. Иванова Л.А. Дизайн интерьера отельно-ресторанных объектов: учебное пособие / Л.А. Иванов, О.В. Дышкантюк, С.Е. Полевая. - Херсон: Олди-Плюс, 2014.-226 с.
13. Кабушкин Н. И., Менеджмент гостиниц и ресторанов. Уч. пос. [Текст] / Н. И. Кабушкин, Г. А. Боднарченко. - Минск : Новое знание, 2001. - 159 с.
14. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» [Текст] / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х.: ХНАМГ, 2011. - 99 с.
15. Круль Г. Я. Основы готельної справи. Навч. посіб. [Текст] / Г. Я. Круль. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
16. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] / И. Ю. Ляпина. - М. : ЦНЛ, 2006. - 208 с.
17. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. - М.: ИЦ «Академия», 2009. - 272 с.
18. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. 2-вид. перероб. та доп. [Текст] / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - К. : Центр учбової лри, 2012. - 472 с.
19. Мельниченко С.В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія [Текст] / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький. - К. : КНТЕУ, 2011. - 344 с.
20. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник [Текст] / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. - Х. :ХНУМГ, 2014.-431 с.
21. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник [Текст] /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. - К. : ЦНЛ, 2006. - 265 с.
22. Проектування готелів: навч. посіб. [Текст] / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал та ін.; за ред. А.А. Мазаракі. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. - 340 с.
23. Проскураков В.І. Конструювання та обладнання інтер'єрів: конспект лекцій [Текст] / В.І. Проскураков, Р.М. Кубай, О.В. Проскураков. - Львів: Львівська політехніка, 2014. - 88 с.
24. Рябев А. А. Конспект лекцій «Матеріально технічна база готелів і туркомплексів» [Текст] / А. А. Рябев; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. - 192 с.
25. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [Текст] / Т. Г. Сокол. — К. : Альтерпрес, 2009. — 447 с. : 16 с. іл.
26. Ткаченко Т. І. Економіка готельного та ресторанного господарства: Опорний конспект лекцій [Текст] / Т. І. Ткаченко. - К. : КНТЕУ, 2006. - 255 с.
27. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія [Текст] / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. - К.: КНТЕУ, 2006. - 234 с.
28. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно- ресторанному господарстві: навчальний посібник [Текст] В.Г. Топольник. - Львів: Магнолія 2006, 2012. - 328 с.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Семінарські роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання (дострокове складання) курсу загалом відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише за необхідності під час навчального процесу. У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. У випадку проведення навчальних екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

### **Оцінювання**

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять в усній та письмовій формах. Максимальний сумарний бал за результатами поточного оцінювання – 40 балів (по 2 бали за кожну із тем і по 7 балів за модульні контрольні роботи (при заліку у IV-семестрі) та по 6 балів за модульні контрольні роботи (під час іспиту у V-семестрі).

Підсумковий контроль – (диф. залік), підсумкове контрольне тестування (максимальна оцінка – 60 балів). Всього за курс – 100 балів.