

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету управління,
адміністрування та туризму

Свєтлїй РУДНІЧЕНКО

Підпис: _____

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Готельна справа

Назва дисципліни

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський)

Освітньо-професійна програма – Готельно-ресторанна справа

Обсяг дисципліни – 11 кредитів ЕКТС, Шифр дисципліни – ОПП.08

Мова навчання – українська

Статус дисципліни: обов'язкова (професійної підготовки)

Факультет – Управління, адміністрування та туризму

Кафедра – Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальний обсяг		Кількість годин						Курсовий проєкт *	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
					Аудиторні заняття					Самостійна робота, у т.ч. ІРС			Залік	Іспит
			Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття					
Д	2	3	5	150	66	32		34		84			+	
Д	2	4	6	180	66	32		34		114		+	*	+

Примітка. З навчальної дисципліни у 4 семестрі передбачений курсовий проєкт, зміст та вимоги до виконання якого регулюються відповідними методичними рекомендаціями.

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»

Робоча програма складена

Підпис(и) автора(ів)

канд. екон. наук, доц. Олена ДАВИДОВА

Науковий ступінь, учене звання, ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора(ів)

Схвалена на засіданні кафедри

туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від

01.09.2025

№ 1.

Зав. кафедри

Підпис

Ігор ЖУРБА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою факультету управління, адміністрування та туризму

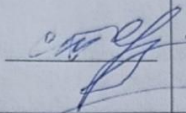
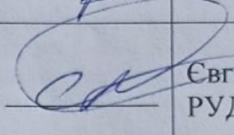
Голова вченої ради факультету

Підпис

Свєтлїй РУДНІЧЕНКО

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025
2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, докт. екон. наук, професор	Факультет управління, адміністрування та туризму		Ігор ЖУРБА
Гарант освітньо-професійної програми, канд. екон. наук, доц.	Факультет управління, адміністрування та туризму		Тетяна ТОМАЛЯ
Декан	Факультет управління, адміністрування та туризму		Євгеній РУДНІЧЕНКО

ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тип (статус) дисципліни	Обовязкова
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Мова викладання	Українська
Семестр	-
Кількість встановлених кредитів ЄКТС	11,0
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Очна (денна)/заочна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *вміло використовувати* понятійний апарат з фаху; характеризувати сутність і специфіку готельного господарства, форми і види засобів розміщення; *розуміти* особливості функціональної структури та організацію внутрішнього простору готелів; *вміти* характеризувати діяльність ресторанного господарства у структурі готельної індустрії; оперативно *забезпечувати* організацію технологічного обслуговування, використовуючи нормативно-правові та експлуатаційні документи; *організовувати* комфортні умови для працівників та споживачів послуг; вносити пропозиції щодо організації робочих місць згідно з нормативно-правовою та експлуатаційною документацією; *організовувати* роботу щодо матеріально-технічного забезпечення надання послуг; в разі виникнення аварійних ситуацій прийняти рішення щодо її ліквідації; складати та оформляти експлуатаційні документи, *проводити* порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу; *оцінювати* рівень гостинності і комфорту готелів; *складати* анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю.

Зміст навчальної дисципліни: Визначення, зміст та види готельних послуг. Історія розвитку світового готельного господарства. Концепція гостинності в готельному господарстві. Організація документообігу на підприємствах готельного господарства. Типізація підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Сутність управління готельним підприємством. Організаційні структури управління готельним підприємством. Форми та методи управління готельним господарством. Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства. Організація приміщень побутової та житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Технологія прибирання робіт навколишньої території, вестибюльної групи та робіт у житлових групах приміщень. Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Особливості організації та технологія забезпечення безпеки готельного підприємства. Організація білизняного господарства. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація ресторанного господарства при готельних підприємствах. Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг. Анімаційна діяльність готелів. Організація надання додаткових та супутніх послуг у підприємствах готельного господарства.

Запланована навчальна діяльність*: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин; для заочної форми – 2–3 години на 1 кредит ЄКТС.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням наочних методів (слайдів), пояснення, бесіди); практичні заняття (з використанням ситуаційних вправ, дискусій), самостійна робота (індивідуальне завдання).

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, презентація результатів виконання індивідуального завдання; письмове опитування (тестування), контрольна робота.

Вид семестрового контролю: залік, іспит

Навчальні ресурси:

1. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2021. 484 с.
2. Басюк Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. Посібник. Київ: НУХТ, 2020. 360 с.
3. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2019. 447 с.
4. Давидова О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підручник; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Видво Іванченка І. С., 2020. 330с.
5. Модульне середовище для навчання MOODLE. Доступ до ресурсу: <https://msn.khmnmu.edu.ua/course/view.php?id=5923>

Викладачі: кандидат економічних наук, доц. Олена ДАВИДОВА

3 Пояснювальна записка

Дисципліна «Готельна справа» є обов'язковою дисципліною професійної підготовки, яка займає провідне місце у підготовці здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» в межах спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Пререквізити – ОЗП.04 Правознавство (в т.ч. господарське право), ОЗП.06 Безпека життєдіяльності та охорона праці в сфері обслуговування, ОЗП.09 Навчальна (комп'ютерна) практика, ОПП.01 Традиції та культура харчування народів світу, ОПП.02 Комунікативний менеджмент, ОПП.04 Інформаційні системи і технології у ГРБ.

Посткореквізити – ОПП.13 Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства, ПП.14 Менеджмент готельно-ресторанного господарства, ОПП.15 Маркетинг готельно-ресторанного господарства, ОПП.16 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві, ОПП.17 Управління проектами в готельному та ресторанному бізнесі, ОПП.20 Виробнича практика, ОПП.21 Переддипломна практика, ОПП.22 Кваліфікаційна робота (дипломна робота).

Відповідно до освітньої програми дисципліна має забезпечити:

- **компетентності**: ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ФК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства. ФК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- **програми результати навчання**: ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук. ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства. ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних

професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу. ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

Метою дисципліни є вивчення сутності й розуміння організації готельного підприємства, визначення умов його становлення й розвитку, розвитку пріоритетних форм готельної діяльності в даній галузі і об'єктивно необхідних у народному господарстві, опанування практичними навичками та вміннями реалізації своїх ідей та результатів праці, зробити їх надбанням суспільства.

Предмет дисципліни. Вивчення навчальної дисципліни є процеси надання готельних послуг, новітні технології в сфері готельної індустрії.

Завдання дисципліни. Набуття компетентностей на основі засвоєння теоретичних положень та отримання необхідних практичних навичок з категоризації та класифікації засобів розміщення в міжнародній та вітчизняній практиці; загальної характеристики споруд готельного комплексу та її інфраструктури; обладнання та матеріалів, які використовуються в роботі служб обслуговування; складових інженерно-технічного обладнання готельних комплексів та основних фондів готельного господарства; видів управління інженерно-технічними системами та правила технічної експлуатації матеріально-технічної бази.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *вміло використовувати* понятійний апарат з фаху; характеризувати сутність і специфіку готельного господарства, форми і види засобів розміщення; *розуміти* особливості функціональної структури та організацію внутрішнього простору готелів; *вміти* характеризувати діяльність ресторанного господарства у структурі готельної індустрії; *оперативно забезпечувати* організацію технологічного обслуговування, використовуючи нормативно-правові та експлуатаційні документи; *організовувати* комфортні умови для працівників та споживачів послуг; вносити пропозиції щодо організації робочих місць згідно з нормативно-правовою та експлуатаційною документацією; *організовувати* роботу щодо матеріально-технічного забезпечення надання послуг; в разі виникнення аварійних ситуацій прийняти рішення щодо її ліквідації; складати та оформляти експлуатаційні документи, *проводити* порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу; *оцінювати* рівень гостинності і комфорту готелів; *складати* анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю.

4 Структура залікових кредитів дисципліни

3 семестр

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:		
		Денна форма		
		лекції	практичні	СРС
1	Тема 1. Визначення, зміст та види готельних послуг. Історія розвитку світового готельного господарства.	2	2	6
2	Тема 2. Концепція гостинності в готельному господарстві. Організація документообігу на підприємствах готельного господарства	2	2	6
3	Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення.	2	2	6
4	Тема 4. Підприємства готельного господарства для відпочинку. Лікувально-оздоровчі підприємства готельного господарства.	2	2	6

5	Тема 5. Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів	2	2	6
6	Тема 6. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування	2	2	6
7	Тема 7. Технологія прийому та розміщення туристів	2	2	6
8	Тема 8. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	2	2	6
9	Тема 9. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства	3	3	6
10	Тема 10. Сутність управління готельним підприємством	2	2	6
11	Тема 11. Організаційні структури управління готельним підприємством	2	2	6
12	Тема 12. Форми та методи управління готельним господарством. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства	2	3	6
13	Тема 13. Автоматизація технічних процесів у готельному господарстві	3	3	6
14	Тема 14. Основи управління якістю готельних послуг. Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства	4	4	6
Разом:		32	34	84

4 семестр

№	Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:		
		Денна форма		
		лекції	практичні	СРС
1	Тема 15. Організація приміщень побутової та житлової групи	2	2	9
2	Тема 16. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства	2	2	9
3	Тема 17. Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи та робіт у житлових групах приміщень	2	2	9
4	Тема 18. Організація обслуговування на житлових поверхах	2	2	9
5	Тема 19. Організація роботи обслуговуючих господарств	4	4	10
6	Тема 20. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві	4	4	10
7	Тема 21. Особливості організації та технологія забезпечення безпеки готельного підприємства	4	4	10
8	Тема 22. Організація білизняного господарства	4	2	10
9	Тема 23. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства	2	4	10
10	Тема 24. Організація ресторанного господарства при готельних підприємствах	2	2	9
11	Тема 25. Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг. Анімаційна діяльність готелів. Організація надання додаткових та супутніх послуг у підприємствах готельного господарства	2	2	9

12	Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві	2	2	10
	Разом	32	34	84

5. Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу(денна форма навчання)

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їх анотації	Кількість годин
	<i>Третій семестр</i>	
1	Визначення, зміст та види готельних послуг. Історія розвитку світового готельного господарства. Суть, основні завдання, мета дисципліни «Організація готельного господарства», її місце у навчальному процесі. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Середовище гостинності. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи. 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, Сumerії, Ірані, Єгипті та їх особливості. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
2	Концепція гостинності в готельному господарстві. Організація документообігу на підприємствах готельного господарства Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Література [1,с. 34-45; 2,с.23-36; 3,с.43-56; 4,с.34-41].	2
3	Типізація підприємств готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Типізація засобів розміщення. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
4	Підприємства готельного господарства для відпочинку. Лікувально-оздоровчі підприємства готельного господарства. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Особливості підприємств готельного господарства для відпочинку у країнах світу та України. Надання санаторно-курортних послуг у лікувально-оздоровчих підприємствах готельного господарства. Характерні особливості санаторно-курортних послуг. Принципи організації санаторно-курортного лікування. Організація взаємодії туристичних і санаторно-курортних підприємств. Стан та перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу світу та України. Література [3,с.45-57; 4,с.78-89; 6,с.34-45; 9,с.67-80].	2
5	Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів. Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги та особливості організації номерного фонду у підприємствах готельного господарства різних типів, категорій, в залежності від країни розміщення тощо. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74; 9,с.112-123].	2

6	Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
7	Технологія прийому та розміщення туристів. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг — "прибуття-проживання - виїзд". Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Складові основних фондів готельних підприємств. Характеристика та особливості основних фондів різних типів та категорій підприємств готельного господарства. Основні вимоги до розміщення та об'ємно-планувальних рішень на підприємствах готельного господарства, загальні вимоги до проектування та будівництва готелів. Функціональна організація готельних підприємств. Розподіл приміщень готельного господарства на групи. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
9	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.(частина 1) Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Екстер'єр як візитівка готелю. Природно-кліматичні вимоги до екстер'єру готелю. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
10	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.(частина 2) Стиль та органічне поєднання екстер'єру готелю з навколишнім середовищем. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
11	Сутність управління готельним підприємством. Сутність процесу управління. Характеристика основних підходів до управління. Характеристика системного підходу до управління готельним господарством. Основні принципи управління готелем. Основні закони та закономірності управління готельним господарством. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
12	Організаційні структури управління готельним підприємством. Визначення механістичних та організаційних структур управління готельним господарством. Поняття та принципи побудови систем управління в готелях. Типи організаційних структур управління. Переваги та недоліки організаційних структур управління готельним господарством. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2

13	Форми та методи управління готельним господарством. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Основні форми управління готельним господарством. Визначення основних вимог до форм управління готелем. Переваги та недоліки управління за контрактом для власника готелю, управлінської компанії. Франчайзинг. Переваги та недоліки управління згідно з договором франчайзингу для франчайзера, для франчайзі. Переваги та недоліки управління, згідно з договором оренди, для орендодавця, орендатора. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
14	Автоматизація технічних процесів у готельному господарстві. Системи класифікації та кодування інформації. Характеристика специфічних областей інформації у сфері економіки та менеджменту готельних підприємств. Інформаційний потенціал готелю. Характеристика інформаційних систем та технологій у готельній сфері: загальне уявлення, структура та класифікація. Концепції побудови та класифікації комп'ютерних мереж. Використання електронних замкових систем. Інформаційне забезпечення роботи готельного підприємства. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
15	Основи управління якістю готельних послуг. Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства. (частина 1) Поняття якості послуг. Теорія і практика управління якістю готельних послуг. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг. Розробка стратегії готелю, цілі та основні завдання. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
16	Основи управління якістю готельних послуг. Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства (частина 2) Система документації і планування з якості. Внутрішній контроль за системою підтримки якості в готелі. Моніторинг задоволеності споживачів готельних послуг. Методи оцінки економічної ефективності діяльності готелю. Критерії оцінювання. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
	Разом	32

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їх анотації	Кількість годин
	Четвертий семестр	
1	Організація приміщень побутової та житлової групи. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень. Особливості організації приміщень загального призначення. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
2	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. (частина 1) Основні види нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства, їх розташування. Блок адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
3	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. (частина 2) Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення та приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2

4	Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної групи та робіт у житлових групах приміщень. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
5	Організація обслуговування на житлових поверхах Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
6	Організація роботи обслуговуючих господарств. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Організація метрологічної служби. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
7	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. (частина 1) Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Основні вимоги до системи каналізації. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
8	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. (частина 2). Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
9	Особливості організації та технологія забезпечення безпеки готельного підприємства. Принципові положення забезпечення безпеки у підприємствах готельного господарства відповідно до ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». Обов'язки адміністрації готелю щодо забезпечення безпеки готельного підприємства. Робота служба безпеки. Відповідність працівників служби безпеки готелю кваліфікаційним та професійним вимогам. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.107-112].	2
10	Організація білизняного господарства. Оснащеність готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни та рушників відповідно до категорії готелю. Якість постільної білизни. Форма й розміри білизни та постільних речей. Маркування та термін придатності білизни. Організація роботи з білизною. Вимоги до обладнання приміщення для зберігання чистої та брудної білизни. Дезінфекція як комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань та їх переносників. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.109-118].	2

11	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. (частина 1) Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Система організації продовольчого постачання. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
12	Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. (частина 2) Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
13	Організація ресторанного господарства при готельних підприємствах. Суть, значення і завдання організації підприємств ресторанного господарства при готельних господарствах. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства, що обслуговують туристів. Принципи класифікації та характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів. Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Література [2,с.334-343; 3,с.347-350; 7,с.145-151; 9,с.123-132].	2
14	Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг. Анімаційна діяльність готелів. Організація надання додаткових та супутніх послуг у підприємствах готельного господарства. (частина 1) Організація анімаційних послуг. Особливості організації анімаційних послуг в залежності від вікової категорії проживаючих. Організація діяльності пунктів прокату туристичного спорядження тощо в залежності від типу готельного підприємства. Клубна діяльність. Спортивно – оздоровчі послуги. Послуги, які надають оздоровчі центри. Організація обслуговування споживачів. Література [2,с.359-373; 3, с.318-334; 7,с.100-109; 9,с.111-119].	2
15	Організація відпочинку та надання спортивно-оздоровчих послуг. Анімаційна діяльність готелів. Організація надання додаткових та супутніх послуг у підприємствах готельного господарства. (частина 2) Організація анімаційних послуг. Особливості організації анімаційних послуг в залежності від вікової категорії проживаючих. Організація діяльності пунктів прокату туристичного спорядження тощо в залежності від типу готельного підприємства. Клубна діяльність. Спортивно – оздоровчі послуги. Послуги, які надають оздоровчі центри. Організація обслуговування споживачів. Література [2,с.359-373; 3, с.318-334; 7,с.100-109; 9,с.111-119].	2
16	Культура обслуговування в готельному господарстві. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування. Культура поведінки працівників готелю. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Комунікативна діяльність в готельному господарстві. Література [3,с.159-173; 4, с.218-234; 7,с.100-109; 10,с.101-107].	2
Разом за семестр:		32

5.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти 3 семестр

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Типізація підприємств готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41;	2

	3,с.65-69; 4,с.9-14].	
2	Підприємства готельного господарства для відпочинку. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
3	Лікувально-оздоровчі підприємства готельного господарства. Література [1,с.15-23; 2,с.39-41; 3,с.65-69; 4,с.9-14].	2
4	Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
5	Номерний фонд готелів. Класифікація готельних номерів. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
6	Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування.. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
7	Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування.. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
8	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
9	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
10	Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165;6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
11	Формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165;6,с.56-67; 9,с.76-88].	
12	Організаційні структури управління готельним підприємством. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
13	Організаційні структури управління готельним підприємством. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
14	Автоматизація технічних процесів у готельному господарстві. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
15	Програми автоматизації технічних процесів у готельному господарстві. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
16	Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства.. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
17	Управління економічною ефективністю підприємства готельного господарства.. Література [1,с. 67-87; 2,с.124-145; 3,с.136-150; 4,с.78-85; 6,с. 89-99; 9,с.112-124].	2
	Разом	34

4 семестр

№ практичного заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Організація приміщень побутової та житлової групи. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	2
2	Організація приміщень побутової та житлової групи. Література [1,с.45-67; 2,с.78-90; 4,с.89-95; 6,с.67-74;9,с.112-123].	
3	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2

4	Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Література [1,с.123-134; 2,с.143-165; 3,с.150-176; 6,с.56-67; 9,с.76-88].	2
5	Організація санітарно-технічного обслуговування в готельному господарстві Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
6	Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
7	Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві Література [1,с.100-115; 2,с. 238-242; 3,с.337-346; 4,с.125-129; 5,с.116-123; 6,с.112-121].	2
8	Особливості організації та технологія забезпечення безпеки готельного підприємства. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.107-112].	2
9	Особливості організації та технологія забезпечення безпеки готельного підприємства. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.107-112].	2
10	Організація білизняного господарства. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.109-118].	2
11	Організація білизняного господарства. Література [2,с.325-337; 3,с.337-398; 7,с.99-104; 9,с.109-118].	2
12	Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
13	Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Література [4,с.96-103; 5,с.67-75; 7,с.132-138; 9,с.106-114].	2
14	Організація ресторанного господарства при готельних підприємствах. Література [2,с.334-343; 3,с.347-350; 7,с.145-151; 9,с.123-132].	2
15	Організація ресторанного господарства при готельних підприємствах. Література [2,с.334-343; 3,с.347-350; 7,с.145-151; 9,с.123-132].	2
16	Культура обслуговування в готельному господарстві. Література [3,с.159-173; 4, с.218-234; 7,с.100-109; 10,с.101-107].	2
17	Культура обслуговування в готельному господарстві. Література [3,с.159-173; 4, с.218-234; 7,с.100-109; 10,с.101-107].	
	Разом	34

5.4 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань, тестування з теоретичного матеріалу тощо. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти
3 семестр

№ тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття.	6
2	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до УО, підготовка до виконання практичної роботи	6
3	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	6
4	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткових джерел, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття	6
5	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
6	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	6
7	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	5
8	Підготовка до практичного заняття та тестового контролю, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	5
9	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткових джерел, результатів УО, підготовка до практичного заняття	6
10	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, розгляд і аналіз ситуаційних завдань, підготовка до практичного заняття	6
11	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
12	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, аналіз ДЗ, підготовка до практичного заняття	6
13	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
14	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття	6
15	Опрацювання теоретичного матеріалу, виконання ДЗ, підготовка до практичного заняття, розгляд і аналіз ситуаційних завдань	6
16	Опрацювання теоретичного матеріалу, додаткової літератури, підготовка до практичного заняття та тестового контролю	6
17	Опрацювання теоретичного матеріалу, підготовка до іспиту	6
Разом:		84

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти
4 семестр

Номер тижня	Зміст самостійної роботи	Кіл-сть годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до виконання лабораторної роботи №1	6
2	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 1.	7

3	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до виконання лабораторної роботи № 2.	6
4	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 2.	7
5	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до виконання лабораторної роботи № 3.	6
6	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 3 та до тестового контролю.	6
7	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до виконання лабораторної роботи № 4.	6
8	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 4	7
9	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до виконання лабораторної роботи № 5.	6
10	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 5.	7
11	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до виконання лабораторної роботи № 6.	7
12	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 6 та до тестового контролю.	7
13	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до виконання лабораторної роботи № 7.	4
14	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 7.	7
15	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до виконання лабораторної роботи № 8.	7
16	Підготовка до захисту лабораторної роботи № 8.	7
17	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т9, Підготовка до підсумкового контролю.	7
	Разом:	114

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

6 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (бесіда, демонстрування, спостереження, з використанням кейсів, розв'язування задач, презентацій), самостійна робота (індивідуальне домашнє завдання, опрацювання теоретичного матеріалу).

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування, розв'язування ситуаційних задач), наочні (демонстрування, ілюстрування, спостереження); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; метод аналізу

конкретних ситуацій (case-study) з використанням технологій візуалізації, інформаційно-комунікаційних та технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

7 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (розв'язування задач, участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, так і підсумкового контролю, який проводиться з усього матеріалу дисципліни за білетами, попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю, поки не виконає обсяг роботи, передбачений Робочою програмою. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, розв'язувати задачі, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат або тези доповіді на конференцію за однією з тем навчальної дисципліни при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, що розміщені на доступних платформах (<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>, <https://abiturients.info/uk/courses/onlayn/professionalnye-kursy/obuchenie-gostinichnyy-i-restoranny-biznes/kursy-otelerov-i-gostinichnogo-personala>, <https://academy.nton.com/horecaservices.html>), які сприяють формуванню компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

9 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із призначених робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця (робота) може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються та не толеруються.

Отриманий здобувачем бал за зарахований вид навчальної роботи (структурну одиницю) після її оцінювання викладач виставляє в електронному журналі обліку успішності здобувачів вищої освіти. За умови виконання усіх видів навчальної роботи за результатами поточного контролю протягом вивчення навчальної дисципліни, встановлених її Робочою програмою, здобувач денної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни, підсумковим контролем для якої є іспит, може набрати до 60 балів (здобувач заочної форми – до 50 балів). Позитивну підсумкову оцінку здобувач може отримати, якщо за результатами поточного та підсумкового контролів набере від 60 до 100 балів. Семестрова підсумкова оцінка розраховується в автоматизованому режимі в інформаційній підсистемі «Електронний журнал» (ІС «Електронний університет») і відповідно до накопиченої суми балів визначається оцінка за інституційною шкалою та шкалою ЄКТС (див. таблицю Співвідношення...), яка заноситься в екзаменаційну відомість, а також до Індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів *денної* форми здобуття освіти у 3 семестрі

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів *денної* форми здобуття освіти у семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи			Самостійна робота	Семестровий контроль
Практичні заняття (мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль			ІДЗ	Залік
т1-3	т4-5	т6-7	т8-9	т10-11	т12-13	т14-15	т16-17	Т 1-4	Т 5-9	Т 10-14	ІДЗ	
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)												
5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-8	5-12	За рейтингом
40-64								15-24			5-12	60-100**

Аудиторна робота								Контрольні заходи		Семестровий контроль	Разом
Четвертий семестр											Сума балів
Практичні заняття ((мінімум – 8 контрольних точок)								Тестовий контроль:		Іспит	
T15-16	T17-18	T19-20	T21-22	T23	T24	T25	T26	T15-19	T 20-26		
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)											
2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	4-6	4-6	24-40	60-100**
16-24								8-12		24-40	

Примітка: *ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання результатів захисту лабораторної роботи

Виконана й оформлена відповідно до встановлених Методичними рекомендаціями вимог лабораторна робота комплексно оцінюється викладачем при її захисті з урахуванням таких критеріїв: самостійність та правильність виконання; повнота відповіді тощо.

Результат виконання і захисту здобувачем вищої освіти кожної лабораторної роботи оцінюється відповідно до таблиці Критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти та рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей з присвоєнням йому відповідної суми балів.

У випадку виявлення здобувачем рівня знань, нижчого ніж 60 відсотків від максимального балу, встановленого Робочою програмою для кожної структурної одиниці, лабораторна робота йому **не зараховується** і для її захисту він має детальніше опрацювати матеріал з теми роботи, методику її виконання, виправити грубі помилки та повторно вийти на її захист у призначений для цього викладачем час.

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 20 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 5.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 3 до 5 балів:

Таблиця – Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–12	13–14	15–17	18–20
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	3	4	5

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв'язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення завдань, вміє заповнювати форми звітності, аналізувати їх на помилки та виправляти їх, шукати взаємозв'язки між формами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>помилки</i> .
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекидає їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю (іспит)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту, завданням якого є системне й об'єктивне оцінювання як теоретичної, так і

практичної підготовки здобувача з навчальної дисципліни. Складання іспиту відбувається за попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри білетами. Відповідно до цього в екзаменаційному білеті пропонується поєднання питань як теоретичного (в т.ч. у тестовій формі), так і практичного характеру.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів денної форми навчання (40 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	12	16	20
Разом:	24		40

Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Семестровий іспит виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка

«відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

11. Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Загальна характеристика готельних послуг.
2. Сутність поняття «послуги», «сфера послуг», «соціально-культурні послуги», «матеріальні послуги», «нематеріальні послуги», «процес обслуговування» та «готельна послуга».
3. Види готельних послуг.
4. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств.
5. Поділ засобів розміщення.
6. Форми засобів розміщення.
7. Види засобів розміщення.
8. Типи засобів розміщення.
9. Характерні риси місцезнаходження, обслуговування, місткості транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.
10. Нормативно-правова база готельної індустрії.
11. Міжнародні і міждержавні стандарти в готельній індустрії.
12. Нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи.
13. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг.
14. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.
15. Основи стандартизації готельних послуг.
16. Склад організаційної структури готелів.
17. Характеристика основних видів організаційних структур.
18. Типова організаційна структура готельних підприємств.
19. Функції і структура служби управління номерним фондом.
20. Основні задачі адміністративної служби готелю.
21. Готельний персонал – штатні норми, режим та організація роботи.
22. Форми організації роботи персоналу.
23. Посадові обов'язки та посадові інструкції.
24. Активізація гостей та забезпечення завантаженості готелю.
25. Бронювання номерів і місць.
26. Форми, терміни й оплата бронювання, порядок продовження й ануляції броні.
27. Правила прийому та розміщення вітчизняних та іноземних туристів.
28. Організація розміщення великих груп туристів.
29. Види й організація розрахунків за проживання та послуги.
30. Платіжні та обліково-розрахункові документи. Види тарифів і платежів.
31. Поняття якості готельної послуги та культури обслуговування в готелі.
32. Складові культури готельного виробництва: технічна культура, культура праці та організаційно-управлінська культура.
33. Управління якістю готельної послуги.
34. Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства.
35. Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства.
36. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.
37. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
38. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами.
39. Характеристика методу самообслуговування.
40. Характеристика комбінованого методу.
41. Види сервісу у закладах ресторанного господарства.
42. Особливості закладів ресторанного господарства, які використовують французький, американський та англійський сервіс для обслуговування споживачів.

43. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування.
44. Характеристика виїзного ресторанного обслуговування фуршет, «шведський стіл», кава-брейк.
45. Характеристика виїзного ресторанного обслуговування коктейль, пікнік або барбекю, банкет, доставка обідів.
46. Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються.
47. Типи підприємств громадського харчування за характером торгово-виробничої діяльності.
48. Особливості різновиду ресторан-бару.
49. Характеристика ресторану за спеціальним замовленням.
50. Характеристика кафе та його різновидів.
51. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на кількість матеріальних засобів у закладах ресторанного господарства.
52. Види торговельних приміщень. Характеристика торговельних приміщень для споживачів.
53. Взаємозв'язок торговельних залів, виробничих та підсобних приміщень.
54. Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
55. Основні показники інтер'єру торговельного залу. Стили дизайну інтер'єрів залів закладів ресторанного господарства.
56. Основні види столового посуду і наборів.
57. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду.
58. Характеристика керамічного та металевого посуду.
59. Характеристика скляного і кришталевого посуду.
60. Характеристика дерев'яного і пластикового посуду.
61. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу.
62. Характеристика наборів основної і допоміжної груп.
63. Характеристика столової білизни. Види і призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства.
64. Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення.
65. Правила розміщення відвідувачів за столом у ресторані. Процес приймання замовлення. Порядок розрахунку з відвідувачами
66. Складання договору-замовлення. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
67. Характеристика послуг харчування.
68. Організація обслуговування туристів.
69. Харчування груп туристів по типу «повний пансіон».
70. Харчування індивідуальних іноземних туристів.
71. Співпраця метрдотеля і представника групи туристів від туристичної фірми.
72. Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.

12 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Готельна справа» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Готельна справа». <https://msn.khnu.edu.ua/course/view.php?id=7123>
2. Методичні рекомендації до лабораторних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа» URL: <https://msn.khnu.edu.ua/course/view.php?id=7123>

3 Методичні рекомендації виконання курсової роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа» URL: <https://msn.khnu.edu.ua/course/view.php?id=7123>

4. Роздатковий матеріал: форми звітності, ДСТУ-4527 2006, Стандартна класифікація засобів розміщення туристів, ДСТУ 4269 2003 Класифікація готелів Загальні положення, ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства Класифікація

13 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проєктор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

14. Рекомендована література:

Основна

1. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / за заг. ред. В. Я. Брича. – Київ : Ліра-К, 2020. – 484 с.
3. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. по-сіб. / В. С. Ковешніков, А. Т. Матвієнко, О. Г. Разметова. – Київ : ЛіраК, 2021. – 564 с.
4. Організація готельно-ресторанного господарства : навч.-метод. посіб. для організації практичних занять та самостійної роботи студ. спец. 242 Туризм / уклад. Т. А. Непокупна. – Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2021. – 62 с.
5. Технологія гостинності : навч. посіб. / уклад.: В. А. Со-коловський, І. В. Щоголева. – Кропивницький : ЛАНАУ, 2023. – 353 с.
6. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вінніченко та ін. – Харків : Світ Книг, 2021. – 411 с.
7. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / Н. І. Данько та ін. ; за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка ; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2021. – 287 с.
8. Модульне середовище для навчання MOODLE.

Додаткова

9. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2021. – 752 с.
10. Павлюченко О. С. Інноваційні технології в ресторанному господарстві : конспект лекцій / О. С. Павлюченко. – Київ : НУХТ, 2021. – 93 с.
11. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2021. – 412 с.
12. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А. А. Ма-заракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А. А. Ма-заракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 312 с.
13. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 86 с.
14. Готельно-ресторанна справа : навч.-метод. видання. Кн. 1 / [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2021. – 268 с.

15 Інформаційні ресурси

15. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організацій. – URL: <https://www.unwto.org/>

16. Електронна бібліотека університету». – URL: <http://library./ khmnu.edu.ua/>
17. Репозитарій ХНУ. – URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/home>
18. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282 від 18 листоп. 2003 р. – IV. – URL: <https://zakon./ rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text>
19. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України «По-слуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». – URL: https://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
20. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – URL: <http://kyiv-heritage.com/sites/default/ files/>
21. Офіційний сайт Міністерство культури та стратегічних комунікацій України. – URL: <https://mcsc.gov.ua/>
22. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів. – URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/34190125/
23. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». – URL: https://www.ksv.biz.ua/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/ dsty_3862-99.pdf
24. Державний комітет статистики України. – URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
25. Модульне середовище для навчання MOODLE. – URL: <https://msn.khnu.edu.ua/course/view.php?id=7123>