

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до проведення практичних занять та організації самостійної роботи
з навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальностей 073 – Менеджмент, D3 – Менеджмент;
242 – Туризм, J3 – Туризм та рекреація)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2026

Методичні рекомендації до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» (для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальностей 073 – Менеджмент, D3 – Менеджмент; 242 – Туризм, J3 – Туризм та рекреація) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. І. Б. Андренко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2026. – 46 с.

Укладач канд. екон. наук., доц. І. Б. Андренко

Рецензент

Н. М. Богдан, доктор економічних наук, професор кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 9 від 20 січня 2026 р.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальностей 073 – Менеджмент, D3 – Менеджмент; 242 – Туризм, J3 – Туризм та рекреація. Подано програму навчальної дисципліни, тематику практичних занять, а також загальні рекомендації щодо організації самостійної роботи здобувачів. Наведено аналітично-розрахункові завдання, терміни для укладання глосарію, контрольні запитання для самодіагностики, критерії оцінювання результатів навчання, методи контролю та список рекомендованих джерел. У додатках подано приклади оформлення титульного аркуша та зразок заповнення глосарію.

.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Програма навчальної дисципліни.....	6
2 Тематика практичних занять.....	7
3 Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни...	10
4 Контрольні запитання для самодіагностики.....	14
5 Рекомендовані терміни для укладання глосарію.....	18
6 Аналітично-розрахункові завдання.....	22
7 Система поточного й підсумкового контролю знань здобувачів.....	40
Список рекомендованих джерел.....	42
Додаток А Приклад оформлення титульного аркуша глосарію.....	44
Додаток Б Приклад заповнення глосарію.....	45

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібної суперечності є відсутність надійної та вірогідної інформації про стан ринку готельних послуг і відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства і затримує вихід України на світовий туристський ринок.

В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства потребує підвищення конкурентоздатності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринках. Однак неможливо розробити єдині для всіх готельних підприємств пропозиції, які б забезпечили 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 особливу увагу необхідно приділяти формуванню баз даних засобів розміщення певного регіону України й аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Мета цих методичних рекомендацій – допомогти здобувачам глибше засвоїти теоретичний матеріал про суть економічних явищ і процесів у готельній індустрії України, їх взаємозв'язки, набути практичних навичок аналізу державного та регіонального ринків готельних послуг.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й UNWTO; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали органів управління сферою туризму та гостинності України, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи

готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і зарубіжній періодичній пресі.

Методичні рекомендації містять аналітичні завдання з основних тем курсу, зокрема на базі даних Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичних матеріалів та запитання і завдання для контролю знань здобувачів на практичних заняттях.

1 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль «Організація готельного господарства»

Змістовий модуль 1 Теоретичні засади організації готельного господарства

Основні періоди розвитку світового готельного господарства. Нормативно-правове регулювання готельної сфери. Сучасні класифікації готелів світу й України. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах. Основні критерії класифікації готельного господарства. Особливості загальних вимог до готельних господарств.

Змістовий модуль 2 Функціонально-технологічна структура підприємств готельного господарства

Групи приміщень готельного господарства. Організаційна побудова готельного підприємства. Функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу. Основні форми управління в готельному бізнесі. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Змістовий модуль 3 Організація і технологія обслуговування в готельних закладах

Сфера готельних послуг. Суть технологічного процесу виробництва готельних послуг. Організація роботи служби прийому і розміщення. Обслуговування на житлових поверхах. Додаткові послуги. Технологія прийому та розміщення туристів. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування. Організація обслуговування на житлових поверхах. Технологія прибиральних робіт. Безпека в готельному бізнесі. Стандарти в готельному обслуговуванні. Культура обслуговування в готельному господарстві.

2 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичні заняття з навчальної дисципліни спрямовані на закріплення теоретичних знань, отриманих під час лекційного курсу, а також на формування у здобувачів практичних навичок аналізу діяльності підприємств готельного господарства та організації сервісного процесу.

Зміст практичних занять відповідає структурі навчальної дисципліни та охоплює основні змістові модулі, передбачені робочою програмою. У межах практичних занять здобувачі опрацьовують ключові питання розвитку готельної індустрії, нормативно-правового регулювання, класифікації засобів розміщення, організації діяльності готельного підприємства, а також особливостей надання готельних послуг.

Особлива увага приділяється розвитку аналітичного мислення, умінню застосовувати теоретичні знання у практичній діяльності, а також підготовці доповідей і презентацій за результатами самостійного опрацювання тем. Практичні заняття проводяться у формі обговорень, аналізу ситуацій, виконання завдань та представлення результатів індивідуальної роботи.

Тематика практичних занять наведена в таблиці 1 відповідно до робочої програми навчальної дисципліни.

Таблиця 1 – Тематика практичних занять

Тема	Зміст (план)	Кількість ауд. годин
1	2	3
Змістовий модуль 1 Теоретичні засади організації готельного господарства		
Тема 1 Історія і тенденції розвитку світового готельного господарства	Характеристика факторів, що позитивно впливають на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрями вдосконалення організації роботи готельного господарства України. Основні періоди, тенденції, особливості розвитку світового готельного господарства. Стан готельного бізнесу у світі й Україні на сучасному етапі. Відомі особистості готельного бізнесу: Цезар Рітц, Уїллард Маріотт, Конрад Хілтон, Елсворт Статлер	Згідно з робочою програмою

Продовження таблиці 1

1	2	3
Тема 2 Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні. ДСТУ 4268-2003. ДСТУ 4269-2003. ДСТУ 4527-2006. Стандарти ДАРТ. Державні Будівельні Норми. Санітарні Правила і Норми	Згідно з робочою програмою
Тема 3. Типологія і класифікація засобів розміщення	Типологія і класифікації засобів розміщення. Основні критерії класифікації готельного господарства. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних закладів. Транзитні готелі. Ділові готелі. Підприємства готельного господарства для відпочинку. Лікувально-оздоровчі підприємства готельного господарства. Незвичайні готелі і заклади розміщення світу	Згідно з робочою програмою
Тема 4 Класифікація підприємств готельного господарства України і світу	Характеристика основних вимог до категорій номера. Характеристика основних вимог до готелів від п'ятизіркових до однозіркових. Порядок проведення і документальне оформлення атестації готельних закладів. Класифікація готельних підприємств у різних країнах світу	Згідно з робочою програмою
Змістовий модуль 2 Функціонально-технологічна структура підприємств готельного господарства		
Тема 5 Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація приміщень житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Коридори. Холи. Вітальні. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Організація приміщень адміністрації. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Приміщення і підприємства побутового обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування. Загальні вимоги до	Згідно з робочою програмою

Продовження таблиці 1

1	2	3
	створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі	
Тема 6 Організаційна побудова готельного підприємства	Характеристика функцій та вимог до служб і підрозділів готельного закладу. Основні форми управління в готельному бізнесі: франчайзинг, контракти на управління, управління незалежними готелями	Згідно з робочою програмою
Тема 7 Архітектура та інтер'єр готельних закладів	Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень	Згідно з робочою програмою
Змістовий модуль 3 Організація і технологія обслуговування в готельних закладах		
Тема 8 Сфера готельних послуг: характеристика, особливості організації і технології	Основні детермінанти. Структура і складові сфери послуг. Надання основних і додаткових послуг в підприємстві готельного господарства. Нові готельні послуги. Якість надання послуг	Згідно з робочою програмою
Тема 9 Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення	Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Порядок оформлення плати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя. Система бронювання і резервування місць у готелях. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Характеристика основних положень прийому гостя. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Суттю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата після прибуття», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок під час виїзду»	Згідно з робочою програмою
Тема 10 Організація обслуговування на житлових поверхах	Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Запровадження нових видів послуг і вдосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства	Згідно з робочою програмою

Закінчення таблиці 1

1	2	3
Тема 11 Технологія прибиральних робіт	Головні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність і технологія прибиральних робіт у номерах. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства. Білизняне господарство	Згідно з робочою програмою
Тема 12 Безпека в готельному бізнесі	Вимоги до безпеки обслуговування і надання готельних послуг	Згідно з робочою програмою
Тема 13 Стандарти в готельному обслуговуванні	Алгоритми розроблення стандартів. Особливості і приклади готельних стандартів. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила	Згідно з робочою програмою

З ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Організація готельного господарства» є самостійна робота здобувачів із вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань організації, технології, менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень у галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним

матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати здобувачі:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальними завданнями.
6. Самоперевірка здобувачем власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає здобувачеві основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові поняття, а також спрямовує самостійну роботу здобувача.

Зв'язок лекції та самостійної роботи здобувача розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи здобувача;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу здобувачів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи здобувачів. Здобувач повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень

навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи здобувача над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції здобувач повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Здобувач повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання здобувачів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота здобувачів – обов’язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою здобувачів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує здобувачам основні й додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних рекомендаціях наведено перелік питань для теоретичної підготовки до занять.

Якщо здобувач не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре

організовані консультації дозволяють правильно спрямувати самостійну роботу, зробити її раціональною, підвищити її ефективність.

Робота над індивідуальними завданнями. Індивідуальні науково-дослідницькі завдання передбачають систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальні завдання здобувачі виконують самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Підготовка презентацій у межах самостійної роботи. Відповідно до робочої програми навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» важливою складовою самостійної роботи здобувачів є підготовка доповідей у формі мультимедійних презентацій.

Самостійна робота передбачає опрацювання окремих тем дисципліни з подальшим представленням результатів у вигляді презентацій, що презентуються під час практичних занять. Такий вид діяльності спрямований на поглиблення теоретичних знань, розвиток аналітичного мислення, уміння систематизувати інформацію та формувати власні висновки.

Тематика презентацій визначається відповідно до змістових модулів дисципліни та охоплює ключові питання розвитку готельного господарства, нормативно-правового забезпечення, класифікації засобів розміщення, організації сервісних процесів, стандартів обслуговування, а також інноваційних підходів у сфері гостинності. Здобувачам пропонується виконання індивідуальних завдань у вигляді підготовки доповіді-презентації за визначеними темами (наприклад, аналіз розвитку готельного бізнесу, характеристика вимог до готелів, дослідження незвичайних засобів розміщення, аналіз сервісних технологій тощо).

Підготовлені презентації представляють під час практичних занять, вони оцінюються як складова поточного контролю знань. При цьому враховується

змістовність матеріалу, рівень його структурованості, використання ілюстративних матеріалів, здатність здобувача аргументовано представляти результати дослідження та відповідати на запитання.

Таким чином, підготовка презентацій у межах самостійної роботи є важливим інструментом формування професійних компетентностей здобувачів у сфері готельного господарства та сприяє розвитку навичок публічного представлення результатів власних досліджень.

4 КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

1. Розкрийте зміст понять «послуга», «обслуговування».
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
9. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
10. Надайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
11. Надайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
12. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
13. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
14. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.

15. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
16. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
17. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
18. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. З чого вони складаються? Які функції виконують?
19. Розкрийте зміст і функції ринку. Назвіть умови функціонування ринку.
20. Що таке туристський ринок? Назвіть суб'єктів туристського ринку.
21. Які ринки туристських послуг ви можете назвати?
22. Що таке ринок послуг гостинності? Які його компоненти ви можете назвати?
23. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності. Варто чи ні готелю враховувати специфіку послуг під час здійснення своєї ринкової стратегії?
24. Що обумовлює попит на готельні послуги?
25. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
26. Яка основна мета сегментації в готельному бізнесі?
27. Розкрийте поняття «сегмент ринку готельних послуг», «критерій сегментації».
28. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?
29. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
30. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
31. Яким є сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
32. Чи є Україна привабливим готельним ринком?

33. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
34. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
35. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
36. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
37. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
38. Охарактеризуйте перспективні напрями розвитку туризму в регіоні. Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
39. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входить до складу готельних мереж?
40. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
41. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.
42. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
43. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегментів?
44. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
45. Обґрунтуйте доцільність упровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
46. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
47. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю. Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.
48. Якими є стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
49. Чи існують в Україні програми розвитку готельного бізнесу?
50. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.

51. Охарактеризуйте напрями підвищення конкурентоздатності підприємств індустрії гостинності.

52. Охарактеризуйте основні напрями державної підтримки розвитку індустрії гостинності.

53. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

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

55. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:

- класифікація засобів розміщення у Великобританії;
- класифікація засобів розміщення в Німеччині;
- класифікація засобів розміщення у Франції;
- класифікація засобів розміщення в Іспанії;
- класифікація засобів розміщення у Греції;
- класифікація засобів розміщення у Словенії;
- класифікація засобів розміщення в Австралії;
- класифікація засобів розміщення у США;
- досвід класифікацій інших країн;
- типологія засобів розміщення з позиції ЮНВТО й традиційного вітчизняного підходу.

56. Як класифікуються готельні номери?

57. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (піктограми готельного сервісу).

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

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

60. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

61. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

62. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзингу в готельному бізнесі?

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

64. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи таких ресурсів.

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

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

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

5 РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ УКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ

Укладання глосарію є важливою складовою самостійної роботи здобувачів і спрямоване на формування системного розуміння основних понять і категорій у сфері організації готельного господарства. Робота над глосарієм сприяє засвоєнню професійної термінології, розвитку навичок аналізу та узагальнення інформації, а також формуванню вміння працювати з науковими джерелами.

Глосарій повинен містити основні терміни, що використовуються у навчальній дисципліні, зокрема: «готельна послуга», «заклад ресторанного господарства», «засіб розміщення», «індивідуальний засіб розміщення»,

«колективний засіб розміщення», «мінімальні зручності» та інші, наведені нижче.

Кожен термін подається у вигляді окремого словникового запису, що включає його чітке, логічно сформульоване визначення. Визначення повинні бути лаконічними, науково обґрунтованими та відповідати сучасним нормативним документам і фаховій літературі. Не допускається подання неструктурованих або некоректних формулювань.

Під час укладання глосарію здобувач повинен використовувати наукові та навчальні джерела, нормативно-правові документи, а також професійну літературу у сфері готельного господарства. Важливо забезпечити єдність стилю викладу, точність термінології та логічність подання матеріалу.

Глосарій рекомендується оформлювати в алфавітному порядку, що полегшує пошук і систематизацію понять. За необхідності доцільно зазначати джерела визначень або адаптувати їх із відповідним науковим опрацюванням.

Таким чином, укладання глосарію сприяє поглибленню теоретичних знань здобувачів та формуванню їх професійної компетентності у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Перелік термінів:

готельна послуга

заклад ресторанного господарства

засіб розміщення

індивідуальний засіб розміщення

колективний засіб розміщення

мінімальні зручності

номер (готелю)

номерний фонд

послуга

послуга з тимчасового розміщення

регламентований режим

ресторанне господарство

розміщення
споживач
тип засобу розміщення
тип номеру
умови для самостійного готування їжі
готель
агроготель
акватель
апартамент-готель; апарт-готель
база відпочинку
ботель
будинок відпочинку
гостьовий будинок
готельно-офісний центр
гуртожиток
дитячий табір
кемпінг
клуб-готель
конгрес-готель
конгрес-центр; бізнес-центр
круїзне судно
курортний готель
мотель
готель-люкс
готель-резиденція
палац-готель
пансіонат
профілакторій
санаторій
табір праці та відпочинку

туристична база
туристичний комплекс
туристичний потяг
гірський притулок
флотель
хостел; молодіжний готель
бунгало
гостьова квартира
гостьова кімната
дача
караван
збірно-розбірний караван
караван-будиночок
котедж
намет
намет-причіп
сільський будинок
фермерський будинок

6 АНАЛІТИЧНО-РОЗРАХУНКОВІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1

За даними мережі «Інтернет» охарактеризуйте найбільші готелі світу. Заповніть таблицю 2. Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 2 – Найбільші готелі світу (_____ рік)

№ з/п	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
...			
п			

Завдання 2

За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть таблицю 3 і зробіть висновки щодо змін, що відбулися за останні 3–5 років.

Таблиця 3 – Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на _____ рік)

№ з/п	Назва готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
п			

Завдання 3

За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні групи світу. Заповніть таблицю 4 та зробіть висновки щодо змін, які відбулися за останні 3–5 років.

Таблиця 4 – Найбільші готельні групи світу (за даними на _____ рік)

№ з/п	Назва готельної групи	Готельні ланцюги	Кількість готелів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
n			

Завдання 4

За даними мережі «Інтернет» охарактеризуйте сучасний світовий готельний ринок. Заповніть таблицю 5. Зробити висновки про структуру ринку й тенденції розвитку.

Таблиця 5 – Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

Завдання 5

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

Завдання 6

Охарактеризуйте основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробіть порівняльну характеристику. Дані аналізу подайте у вигляді таблиці 6. Зробіть висновки щодо рівня й розвиненості послуг. Надайте пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 6 – Характеристика послуг готелю _____

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
1	2	3	4
Безкоштовні послуги		—	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		—	
Пробудження у визначений термін		—	
Доставка в номер кореспонденції		—	
Надання посуду й столових приборів		—	
Надання місця для автостоянки		—	
Замовлення таксі		—	
Послуги банкомату тощо.		—	
Платні послуги			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			

Продовження таблиці 6

1	2	3	4
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у BBIP			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Завдання 7

Охарактеризуйте й проаналізуйте структуру управління готельним закладом (за вибором). У чому переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю?

Завдання 8

Проаналізуйте організацію монопростору вестибюльної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть контактну й неконтактну робочі зони. Які технологічні цикли й операції проводяться в цих зонах?

Завдання 9

За даними Держтурадміністрації України (до 2006р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) та інших органів управління туризмом та гостинністю в Україні проаналізуйте структуру готельного ринку України за типами по регіонах за декілька років. Дані подати у вигляді таблиці 7. Зробіть висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів чи є якісь винятки?

Завдання 10

За даними органів управління туризмом та гостинністю в Україні проаналізуйте структуру готельного ринку України за формами власності по регіонах за декілька років. Дані подати у вигляді таблиці 8. Зробіть висновки щодо динаміки й тенденцій розвитку готельного ринку. Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів чи є якісь винятки?

* Для аналізу тут і далі використовуються дані Держтурадміністрації України (до 2006 р.) й дані Державної служби туризму та курортів (з 2006 р.) та інших органів управління туризмом і гостинністю в Україні.

Таблиця 7 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в _____ р., одиниць

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
1	2	3	4	5	6	7	8
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							

Продовження таблиці 7

1	2	3	4	5	6	7	8
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 8 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності по регіонах України в _____ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
1	2	3	4	5	6
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					

Продовження таблиці 8

1	2	3	4	5	6
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Завдання 11

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів та інших органів управління туризмом і гостинністю в Україні проаналізуйте структуру готельного ринку України та його динаміку за декілька років. Дані подайте у вигляді таблиці 9. Зробіть висновки щодо тенденцій розвитку готельного ринку.

Таблиця 9 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1	2	3	4	5
1 Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2 Кількість осіб, які обслуговувалися підприємствами готельного господарства, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3 Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>частка іноземців, %</i>				

Продовження таблиці 9

1	2	3	4	5
4 Коефіцієнт завантаженості підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5 Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Завдання 12

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів та інших органів управління туризмом і гостинністю в Україні проаналізуйте показники, що характеризують готельне господарство України. Дані подайте у вигляді таблиці 10. Зробіть висновки про тенденції розвитку готельного господарства. Виявіть регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вкажіть чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Завдання 13

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів та інших органів управління туризмом і гостинністю в Україні проаналізуйте показники, що характеризують діяльність санаторно-курортних закладів України. Дані подайте у вигляді таблиць 11–14. Зробіть висновки про тенденції розвитку санаторно-курортних (оздоровчих) закладів. Виявіть регіони з найбільш і найменш розвиненим ринком санаторно-курортних послуг. Вкажіть чинники, що обумовлюють функціонування санаторно-курортних закладів, і фактори, що впливають на їх розвиток.

Таблиця 10 – Динаміка основних показників санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за _____ рр.

Роки	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжко-днів, люд.-днів	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньооблікова кількість працівників, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1–2 днів	всього			
2000									
2001									
2002									
2003									
2004									
2005									
..									
...									
...									

Таблиця 11 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 12 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів, од.	У них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжок-днів, люд.-днів	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньо-облікова кількість працівників, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1–2 днів	всього			
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 13 – Розподіл осіб, оздоровлених санаторно-курортними закладами України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Всього оздоровлено		Оздоровлені протягом тривалого часу		Оздоровлені протягом 1-2 днів		Коефіцієнт використання місткості
	осіб	питома вага, %	всього, осіб	у тому числі іноземців	всього, осіб	у тому числі іноземців	
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 14 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за типами у _____ р.

Тип санаторно-курортного (оздоровчого) закладу	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжок-днів, люд.-днів	Кількість закладів, що не працювали, од..	Середньо-облікова кількість працівників, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1–2 днів	всього			
Разом заклади тривалого та 1-2-денного перебування									
1 Заклади тривалого перебування, у тому числі:									
1.1 Санаторії,									
з них дитячі									
Санаторії для хворих на туберкульоз,									
з них для дітей									
1.2 Пансіонати з лікуванням									
1.3 Санаторії-профілакторії									
1.4 Курортні поліклініки									
1.5 Бальнеологічні лікарні, грязелікарні тощо									
1.6 Будинки відпочинку									
1.7 Пансіонати відпочинку									
1.8 Бази та інші заклади відпочинку									
1.9 Дитячі оздоровчо-санаторні позаміські заклади цілорічної дії									
2 Самостійні заклади 1-2-денного перебування									

Завдання 14

Обґрунтуйте пріоритетні напрями розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

Завдання 15

Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні на прикладі окремого регіону (за вибором).

Завдання 16

За даними Державної служби туризму і курортів та інших органів управління туризмом і гостинністю в Україні проведіть сегментацію ринку готельних послуг за географічним критерієм. Надайте характеристику основних сегментів. Зробіть висновки щодо географічної структури ринку.

Завдання 17

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) проведіть демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявіть найбільш перспективні сегменти й зробіть висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

Завдання 18

Охарактеризуйте склад і обов'язки основних служб готелю (за вибором).

Завдання 19

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу зазвичай використовують різноманітні специфічні означення і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 15, розшифрувавши терміни й умовні

позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 15 – Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
1	2	3
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Ex all inc		
El all inc		
VIP all inc		
Super All inc		
De Luxe All Inc		
ROH		
MB		
BG		
De Luxe		
Superior		
Chale		
Mini-suite		
Sea view		
Ex. suite		
Suite		
Garden view		
Studio		
City view		
Dune view		
Dune room		
Pavilion		
Mountain view		
Room		
Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		

Продовження таблиці 15

1	2	3
Front		
Standart Room		
1 BDRM		
2 BDRM		
Terrace		
New Building		
Golf view		
Junior suite		
Duplex		
Balcony room		
Jungle view		
Ocean view		
Jacuzzi villa		
Villa		
Superior/Main Building		
Garden Villa, Superior		
DBL		
SGL		
TRL		
EXB		

Завдання 20

За статистичними даними проаналізуйте сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробіть висновки щодо його стану. Узагальніть інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробіть висновки щодо конкурентного середовища й надайте пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

Завдання 21

Охарактеризуйте регіональний ринок готельних послуг. Систематизуйте отриману інформацію у вигляді таблиці 16.

Складіть каталог готельних підприємств.

Таблиця 16 – Базова характеристика готельних підприємств

№ з/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
18	Проведення конференцій, семінарів		
19	Зал місткістю ____ місць		
20	Технічні засоби		
21	Аудіовізуальні засоби		
22	Бізнес-центр		
23	Факс		

Продовження таблиці 16

1	2	3	4
24	Ксерокс		
25	Міжнародний телефон		
26	Інтернет		
27	Технічні засоби		
28	Аудіовізуальні засоби		
29	Користування комп'ютером		
30	Послуги секретаря		
31	Туризм, дозвілля, екскурсійне обслуговування		
32	Інфраструктура розваг		
33	Місткість		
34	Види послуг		
35	Рівень завантаженос		
36	Відсоток постійних клієнтів		
37	Загальна чисельність персоналу		
38	Інше		

Завдання 22

За статистичними даними проаналізуйте сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизуйте отриману інформацію. Складіть каталог інших засобів розміщення. Зробіть висновки щодо його стану й надайте пропозиції щодо подальшого розвитку.

7 СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ

Оцінювання знань, умінь і навичок здобувачів включає ті види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» передбачають лекційні, практичні заняття та самостійну роботу.

Перевірка та оцінювання знань здобувачів проводиться в таких формах:

- оцінювання роботи і знань здобувачів під час практичних занять;
- оцінювання роботи і знань здобувачів під час лекційних занять;
- складання поточного контролю знань за змістовими модулями;
- складання підсумкового контролю.

Поточне оцінювання знань здобувачів здійснюється під час проведення практичних та лекційних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є активність та результативність роботи здобувача протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять; складання контролю зі змістових модулів.

Методи поточного контролю:

- усне та письмове опитування;
- письмовий контроль;
- тестування у віртуальному освітньому середовищі на платформі MOODLE;
- прослуховування доповідей із самостійно вивчених тем тощо.

Підсумковий контроль здійснюється за білетами, які містять тестові завдання закритого та відкритого типу.

Підсумкова оцінка з модуля «Організація готельного господарства» визначається як загальна оцінка, яка враховує оцінки з кожного виду контролю (оцінки поточного контролю за роботу протягом семестру та оцінка за результатами підсумкового контролю).

Структура навчальної дисципліни і розподіл балів може змінюватися згідно з робочою програмою.

Таблиця 17 – Структура навчальної дисципліни і розподіл балів

Змістові модулі	Максимальна кількість балів			
	усього	практ.	лаб.	сам. роб.
МОДУЛЬ 1	100	30	—	70
Змістовий модуль 1	20	10	—	10
Змістовий модуль 2	25	10	—	15
Змістовий модуль 3	25	10	—	15
Підсумковий семестровий контроль	30	—	—	30

Таблиця 18 – Шкала оцінювання

100-бальна шкала	Рівень компетентності	Чотирибальна/двобальна шкала	
		екзамен	залік
90–100	високий	відмінно	зараховано
82–89	достатній	добре	
74–81			
64–73			
60–63	середній	задовільно	
35–59	низький	незадовільно	не зараховано
0–34			

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Світовий досвід організації сфери послуг : дистанційний навчальний курс [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://dl.kname.edu.ua/course/view.php?id=2258>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
2. ADVANCES IN HOSPITALITY AND TOURISM RESEARCH-ANTR [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://www.ahtrjournal.org/>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
3. TOURISM & MANAGEMENT STUDIES [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://www.tmstudies.net/index.php/ectms>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
4. EUROPEAN JOURNAL OF TOURISM RESEARCH [Електрон. ресурс] : науковий журнал. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://ejtr.vumk.eu/index.php/about>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.
5. Савельєва І. В. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу [Електрон. ресурс] : колективна монографія / І. В. Савельєва та ін. ; Одеський національний морський університет. – Одеса : ОНМУ, 2019. – 283 с. – Електрон. текст. дані – Режим доступу: <https://rp.onmu.org.ua/handle/123456789/3029>, вільний (дата звернення: 18.01.2026). – Назва з екрана.

6. Jo Jean. Life in the hotel [Electronic resource] : hotel history / Jo Jean, Thomas DeHony. – Electronic text data. – Bloomington : Xlibris, 2014. – 226 p. – Regime of access: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=VFEIR&P21DBN=VFEIR&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=DeHony%2C%20Jo%20Jean%20Thomas, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.
7. Gary K. Vallen. Jerome J. Vallen. Check-in check-out [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/works/OL3752760W/Check-in_check-out?edition=ia%3Acheckincheckout0000vall_q4m1#editions-list, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.
8. Francis Buttle. Hotel and Food Service Marketing: A Managerial Approach [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/books/OL10320079M/Hotel_and_Food_Service_Marketing, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.
9. Tourist Service Satisfaction Hotel, Transportation, and Recreation (Advances in Tourism Applications) [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/works/OL18384622W/Tourist_service_satisfaction?edition=ia%3Atouristservicesa0000noef, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.
10. An Introduction to accommodation service skills for the hotel, catering and tourism industry [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access: https://openlibrary.org/works/OL27272593W/An_Introduction_to_accommodation_service_skills_for_the_hotel_catering_and_tourism_industry?edition=ia%3Aintroductiontoac0000unse_b2e1, free (date of the application: 18.01.2026). – Header from the screen.

ДОДАТОК А

Приклад оформлення титульного аркуша глосарію

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА
ННІЕіМ

Кафедра туризму і готельного господарства

ГЛОСАРІЙ

з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

Виконав:

здобувач (-ка) __ курсу
групи _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Перевірів:

Харків – ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 20__

ДОДАТОК Б

Приклад заповнення глосарію

№ з/п	Термін	Значення
1	<i>Палац-готель</i>	<i>Готель</i>, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури. Примітка. В окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад: у Франції – шато, в Іспанії – парадор ...
...	...	...
...	...	...

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації

до проведення практичних занять та організації самостійної роботи
з навчальної дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальностей 073 – Менеджмент, ДЗ – Менеджмент;
242 – Туризм, ІЗ – Туризм та рекреація)*

Укладач **АНДРЕНКО** Ірина Борисівна

Відповідальний за випуск *І. В. Писарева*

Редактор *О. А. Норик*

Комп'ютерне верстання *І. Б. Андренко, І. В. Волосожарова*

План 2025, поз. 490М

Підп. до друку 07.05.2026. Формат 60 × 84/16.

Ум. друк. арк. 2,7.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Чорноглазівська, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: office@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 8386 від 14.07.2025.