

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Одеська національна академія харчових технологій**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Організація готельного господарства**

Вибіркова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Менеджмент

Код та найменування спеціальності 073 Менеджмент

Шифр та найменування галузі знань 07 «Управління та адміністрування»

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено  
Методичною радою академії

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою готельно-ресторанного бізнесу  
Одеської національної академії харчових технологій

РОЗРОБНИК (розробники): Халілова-Чуваєва Ю.О., доцент кафедри готельно-  
ресторанного бізнесу, доцент, кандидат  
політології

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу  
Протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. №\_\_

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Д'яконова А.К  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальності 073 «Менеджмент»,  
галузь знань 07 «Управління та адміністрування»  
(код та найменування спеціальності)

Голова ради \_\_\_\_\_ І.І.Савенко  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Гарант освітньої програми \_\_\_\_\_ І.І.Савенко  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Розглянуто та схвалено Методичною радою академії  
Протокол від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. №\_\_

Секретар Методичної ради академії \_\_\_\_\_ Мураховський В.Г.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

- 1 Пояснювальна записка
  - 1.1 Мета та завдання навчальної дисципліни
  - 1.2 Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти
  - 1.3 Міждисциплінарні зв'язки
  - 1.4 Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС
- 2 Зміст дисципліни:
  - 2.1 Програма змістовних модулів
  - 2.2 Перелік лабораторних робіт
  - 2.3 Перелік завдань до самостійної роботи
- 3 Критерії оцінювання результатів навчання
- 4 Інформаційне забезпечення

## **1. Пояснювальна записка**

### **1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є: формування у студентів необхідних теоретичних знань і практичних навичок по здійсненню організації готельного господарства, компетенцій в управлінні готелями на всіх ланках його функціонування, починаючи з процедури створення готелю до культури обслуговування, прийому та обслуговуванню споживачів готельних послуг, технології надання додаткових послуг, втіленню нових форм організації готельного господарства.

Мета вивчення — тенденції технологізації готельної діяльності як складової сфери послуг, основною концепцією яких є гостинність. Основні поняття: готель, готельна індустрія, класифікація підприємств готельного типу і планувальна організація технологічних процесів; уніфікація технологій готельних послуг; менеджмент, основний, обслуговуючий і допоміжний технологічні процеси.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є: визначення теоретичних основ формування і факторів розвитку готельного господарства, класифікації готелів в Україні та світі, опрацювання теоретичного та практичного матеріалу про специфіку управління в різних сферах готельної індустрії та управління готелями в цілому, дослідження організаційних структур готелів, з'ясування їх переваг і недоліків, розгляд служб готелю, їх призначення та функціонування, особливості надання послуг харчування у готелі.

В результаті вивчення курсу фізики студенти повинні

#### **знати:**

- теоретичні основи становлення та розвитку готельного господарства в світі та в Україні;
- класифікацію підприємств готельного господарства;
- особливості організації засобів розміщення, призначення і функціонування основних служб готелю;
- особливості різних типів управління готелями та їх службами;
- особливості надання послуг харчування у готелі.

#### **вміти:**

- класифікувати готельні господарства за різними напрямками;
- аналізувати особливості системи управління готелем, призначення і функціонування основних служб готелю;

набути навичок користування нормативно-експлуатаційною документацією;

- систематизувати та аналізувати статистичні дані щодо діяльності готелів;
- визначати особливості розвитку готельної справи та тенденції на майбутнє.

### **1.1. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти**

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в Стандарті вищої освіти зі спеціальності 073 «Менеджмент» та освітньо-професійній програмі «Управління та адміністрування» підготовки бакалаврів.

## Загальні компетентності:

- ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.
- ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.
- ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

## Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- СОК2. Здатність управляти структурними підрозділами організації.
- СОК 8. Здатність використовувати для рішення комунікативних завдань сучасні технічні засоби та інформаційні технології.
- ССК-1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.
- ССК-3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.
- ССК-5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.
- ССК-9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

## Програмні результати навчання:

- РН 2. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.
- РН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.
- РН 10. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.
- РН 12. Може результативно застосовувати методи вдосконалення діяльності організації.
- РН 19. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

**1.2. Міждисциплінарні зв'язки**

Попередні: індустрія гостинності, гостинність в українській культурі; послідовні: маркетинг готельно-ресторанного господарства, психологія, інфраструктура готельного і ресторанного господарства, менеджмент, інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві.

**1.3. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС**

Кількість кредитів ECTS- 3, годин - 90

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	лабораторні
денна	32	16	16
заочна			
Самостійна робота, годин	Денна -58		Заочна -

## 2. Зміст дисципліни

### 2.1 Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1: Історія розвитку індустрії гостинності. Класифікація, функціональна та організаційна структура підприємств готельного типу.

№ теми	Зміст теми	Годин
1.	Історія розвитку готельного господарства світі та в Україні Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. Заклади готельного господарства в епоху стародавнього світу Середньовіччя. Основні напрямки розвитку готельного господарства в XVIII-XXст. Розвиток готельної справи в Україні.	2
2.	Класифікація та типізація підприємств готельного господарства. Характеристика основних типів засобів розміщення. Міжнародна класифікація готелів. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства. Типи готельних підприємств за призначенням. Спеціалізовані готелі.	2
3.	Організація приміщень житлової та нежитлової групи. Номерний фонд та інтер'єр у готельному господарстві. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи готельного господарства. Організація приміщень для побутового обслуговування. Стилї та кольори в інтер'єрі. Види освітлення у готелях. Озеленення в готелях.	2
4.	Організаційні структури управління готелями. Менеджмент основних служб та відділів готелю. Типи організаційних структур готелів. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів. Склад і функції готельних служб. Обов'язки співробітників готельних служб.	2

Змістовний модуль 2: Організаційна структура управління готельним господарством. Організація праці та особливості діяльності служб готелю.

№ теми	Зміст теми	Годин
1.	Організація служби прийому та розміщення і обслуговування на житлових поверхах. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення. Етапи реєстрації клієнтів. Оплата готельних послуг. Оформлення від'їзду та запис оплати клієнта. Видача ключів. Відмовлення у поселенні. Діяльність служби номерного фонду. Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду у готелях значної місткості. Співробітники служби номерного фонду та їх обов'язки	2
2.	Організація ресторанного господарства в готелях Поняття додаткових послуг. Основні та додаткові послуги. Класифікація додаткових послуг. Загальна характеристика закладів харчування в готельному господарстві. Ресторани у готелях. Структура закладу. Види харчування. Обслуговування у номерах.	2
3.	Організація інженерно-технічного та санітарно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Забезпечення безпеки у готельному комплексі. Організація складського і тарного господарства. Функції та структура інженерно-технічної служби. Функції персоналу інженерно-технічної служби готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Профілактика виробничого травматизму. Виробнича санітарія і гігієна. Засоби забезпечення безпеки у готелях. Організація складського і тарного господарства. Види складів та вимоги до них.	2
4.	Управління персоналом. Культура обслуговування. Особливості організації праці в	2

	підприємстві готельного господарства. Нормування часу. Цілі та функції управління персоналом. Види тренінгових програм. Мотивація праці. Особливості організації праці на підприємствах готельного господарства. Культура обслуговування. П'ять основних принципів обслуговування. Концепція корпоративної культури.	
--	--	--

## 2.2. Перелік лабораторних робіт

№ лаб.роб.	Назва лабораторної роботи	Годин
1.1	Розвиток індустрії гостинності. Сучасний стан розвитку готельного господарства	2
1.2	Система класифікації підприємств готельного господарства в Україні та інших країнах світу.	2
1.3	Організація приміщень житлової та нежитлової групи	2
1.4	Організаційні структури управління готелями. Менеджмент основних служб та відділів готелю	2
2.1	Організація служби прийому та розміщення та обслуговування на житлових поверхах.	2
2.2	Організація ресторанного господарства в готелях. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства.	2
2.3	Організація надання додаткових та розважальних послуг туристам	2
2.4	Організація інженерно-технічного та санітарно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Забезпечення безпеки у готельному комплексі.	2

## 2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	Об'єм у год.	Тести[20]
1.	Історія розвитку готельного господарства в світі та в Україні	1	Тести стор. 5. Підготовка презентацій по різним етапам розвитку готельного господарства
2.	Система класифікації підприємств готельного господарства в Україні та інших країнах світу.	1	Тести, стор 6 Підготувати презентацію «Класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії» ( на прикладі однієї з країн).
3.	Організація приміщень житлової та нежитлової групи. Номерний фонд та інтер'єр у готельному господарстві	1	Тести стор. 8 Охарактеризуйте житловий фонд готелю в м. Одеса (за вибором презентація)
4.	Організаційні структури управління готелями. Менеджмент основних служб та відділів готелю.	1	Тести стор 10 Підготувати доповідь на тему «Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.»(На прикладах різних готельних мереж)

5.	Організація служби прийому та розміщення та обслуговування на житлових поверхах.	1	Тести стор. 12 Складіть схему процесу прийому і розміщення гостя у готелі. (послідовність дій, хто виконує, які форми заповнює).
6.	Надання додаткових та розважальних послуг. Організація ресторанного господарства в готелях	1	Тести стор. 13 1. Виберіть готель та проаналізуйте його сайт за наступними напрямками: повна характеристика закладу, заклади харчування, додаткові послуги, характеристика номерів та інше. Вкажіть позитивні риси та недоліки. 2. Продумайте анімаційну програму для цього закладу гостинності для 3 вікових категорій: діти до 7 років, від 7 до 14, та дорослі.
7.	Організація інженерно-технічного та санітарно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Забезпечення безпеки у готельному комплексі. Організація складського і тарного господарства	1	Тести стор 15 Підготувати доповіді по питанням стор.15
8.	Управління персоналом. Культура обслуговування. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Нормування часу.	1	Тести стор. 18 Підготувати доповіді чи презентації стор.17
9.	Підготувати словник термінів по предмету	1	Терміни в словник стор.18-20

### 3. Критерії оцінювання результатів навчання Нарахування балів за виконання змістовного модуля

	min д/з	max д/з	Кільк. робіт, одини ць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одини ць	Сумарні бали	
				min	max		min	max
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Робота на лекціях	0,5		8	5	8			
Робота на практичних заняттях	1		8	8	16			
Самостійна робота	0,5		10	5	10			
Виконання індивідуальних завдань	5	8	1	6	8			
Проміжна сума				24	42			
Модульний контроль у поточному семестрі			–	30	50			
Контроль результатів дистанційного модуля	5	8	–	6	8			
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100			



#### 4. Інформаційні ресурси

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держ. турист, адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 - <http://rada.gov.ua/pravo>
2. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Текст] : Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297.
3. Довідник. Обов'язкова сертифікація туристичних і готельних послуг в Україні [Текст] : . - Львів. – 1997.
4. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
5. 12. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». / Розр. Л. Шишкіна. - Офіц. вид. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.-III, 13с.
6. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
7. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення Терміни та визначення»
8. Арбузова, Н. Ю. Технологія и організація гостиничних услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений [Текст] / М. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
9. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. [Текст] / В.В. Архипов. – К. : Центр учбової л-ри, 2007. - 280 с.
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Учебник [Текст] / С.И. Байлик. – К.: Дакор, - 2006.
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация. [Текст] / С.И. Байлик. – Х.: Харьковская государственная академия городского хозяйства, - 2004.
12. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник [Текст] / М.Г. Бойко Л.М Гопкало. – К: КНТЕУ, 2006. – 448 с.
13. Бойко М.Г. Кон'юнктура міжнародного ринку готельних і туристичних послуг. Опорний конспект лекцій.[Текст] / М.Г. Бойко. – Київ.: КНТЕУ, 2004.
14. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство.: Учебно-практическое пособие [Текст] / Г.А. Бондаренко. – Минск: БГЭУ. – 2000.
15. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес. [Текст] / В.В. Бородина. - М.: «Книжный мир». – 2003.
16. Дулатова А.Н. «Інформаційна культура особистості»; Учебно-методичний посібник / А.Н.Дулатова, Н.Б.Зінов'єв – М.: 2007 – 171 с.
17. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу.- Навчальний посібник Під загальною ред.М.М.Поплавського, О.О. Гаца- К.% 2008 – 458 с.
18. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
19. Роглев Х.Й., Левітас Г.Г., Драпушко Р.Г.Гарагонич В.В. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти. – Навчальний посібник. – К.: 2011. – 443 с.
20. Халілова-Чуваєва Ю.О. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни організація готельного господарства для студентів, які навчаються за спеціальністю 073 «менеджмент» сво «бакалавр» денної та заочної форм навчання.- Одеса: ОНАХТ.- 2020
21. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
22. Нормативні акти України. URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
23. Енциклопедичний словник. URL: [www.ezi.ru](http://www.ezi.ru)
24. Статистика України. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
25. Державна служба туризму і курортів України. URL: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
26. Готелі Одеси: веб-сайт. URL: <https://www.agoda.com/uk-ua/city/odessa-ua.html>
27. Тріпадвізор: веб-сайт. URL: <https://www.tripadvisor.ru>
28. Booking.com: веб-сайт. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua>
29. Momondo: веб сайт. URL: <https://www.momondo.ua/horizon/sem/hotels>