

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента

ГОТЕЛЬНА СПРАВА

підготовки бакалавра

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

освітньо-професійної програми (освітньо-наукової програми)
Готельно-ресторанна справа

для денної (очної) форм здобуття освіти

Силабус освітнього компонента «Готельна справа» підготовки бакалавра, галузі знань J Транспорт та послуги, спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Єрко І.В., професор кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, доктор економічних наук, доцент

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О. С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Льїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень | Характеристика освітнього компонента |
|------------------------------------|--|--|
| Денна (очна) форма здобуття освіти | Галузь знань <i>J</i> <i>Транспорт та послуги</i> , спеціальності <i>J2</i> <i>Готельно-ресторанна справа та кейтеринг</i> , за освітньою-професійною програмою <i>Готельно-ресторанна справа</i> Освітній рівень <i>бакалавр</i> | Нормативний |
| Кількість годин/кредитів 300/10 | | Рік навчання 1-2 |
| | | Семестр 2-ий – 3-ій |
| ІНДЗ: <u>немає</u> | | Лекції 70 год. |
| | | Практичні (семінарські) 36 год. Лабораторні 34 год. Індивідуальні - год. |
| | | Самостійна робота 142 год. |
| | | Консультації 18 год. |
| Мова навчання | українська | |
| | | Форма контролю: екзамен |

II. Інформація про викладача (- ів)

ППП *Єрко Ірина Володимирівна*

Науковий ступінь *доктор економічних наук*

Вчене звання *доцент*

Посада *професор*

Контактна інформація тел. 0668897418, e-mail: ierko@vnu.edu.ua

Дні занять <https://ps.vnu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi> .

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація ОК.

Курс «Готельна справа» спрямований на формування у студентів системних знань про організацію, функціонування та управління підприємствами готельного господарства. У процесі навчання розглядаються основи готельного сервісу, стандарти обслуговування, структура та типологія готельних підприємств, особливості роботи персоналу, а також сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Особлива увага приділяється практичним аспектам діяльності готелів: бронювання номерів, прийом і розміщення гостей, організація додаткових послуг, управління якістю обслуговування. Студенти також ознайомлюються з нормативно-правовою базою, етичними стандартами та принципами сталого розвитку в готельній сфері.

Курс є важливою складовою підготовки фахівців у сфері туризму та гостинності, сприяє розвитку професійних компетентностей, комунікативних навичок і здатності до ефективної роботи в команді.

2. **Пререквізити.** Вивчення ОК передбачає попереднє засвоєння кредитів з теорії та практики: «Вступ до фаху», «Санітарія і гігієна», «Громадське будівництво та інженерне обладнання будівель».

Постреквізити Компетентності, що здобуваються під час вивчення ОК «Готельна справа» потрібні для вивчення таких ОК: «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, «Економіка готельно-ресторанного бізнесу», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства».

3. Мета і завдання освітнього компонента.

Метою вивчення ОК «Готельна справа» є формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань і практичних умінь, необхідних для організації, управління та розвитку готельного бізнесу в сучасних умовах конкурентного ринку.

Завдання ОК:

- сформувані у студентів знання необхідні для організації закладів готельного господарства;
- підготувати студентів до самостійних вирішень практичних та теоретичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг;
- обґрунтування, планування та програмування діяльності підприємств гостинності;
- організація виробництва та реалізації послуг гостинності;
- організація роботи щодо забезпечення якості послуг;
- організація рекламної діяльності підприємства готельної індустрії; організація партнерських відносин та зовнішньо – економічна діяльність індустрії гостинності; організація дотримання безпеки та гігієни праці;
- управління якістю та конкурентоспроможністю послуг гостинності

4. Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

На основі вивчення здобувач має набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів;

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

- PH 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;
- PH 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- PH 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;
- PH 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;
- PH 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг;
- PH 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;
- PH 12.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;
- PH 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;
- PH 14.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки;
- PH 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;
- PH 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;
- PH 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

Вивчення ОК «Готельна справа» сприяє формуванню широкого спектра soft skills, необхідних майбутнім фахівцям сфери гостинності. Насамперед це розвинені комунікаційні навички, що забезпечують ефективне усне й письмове спілкування з гостями та колегами, уміння активно слухати й визначати потреби гостей, а також здатність використовувати іноземні мови для професійної взаємодії. Важливим є розвиток емоційного інтелекту та клієнтоорієнтованості, що дозволяє управляти власними емоціями, зберігати доброзичливість у стресових ситуаціях, проявляти емпатію й толерантність у роботі з різними категоріями відвідувачів. Значне місце посідає формування уміння працювати в команді, розвивати лідерські якості, брати на себе відповідальність і конструктивно вирішувати конфлікти. Студенти також оволодівають навичками критичного й креативного мислення, що сприяє аналізу проблемних ситуацій, пошуку оптимальних рішень і генерації нових ідей для підвищення якості сервісу. Дисципліна формує здатність до тайм-менеджменту та самодисципліни, що допомагає організувати роботу в умовах багатозадачності та дотримуватися дедлайнів. Окремо акцентується увага на міжкультурній компетентності, яка передбачає готовність працювати в мультикультурному середовищі, знати особливості різних національних традицій і дотримуватися етики міжнародного бізнес-спілкування. Сукупність цих навичок формує конкурентоспроможного фахівця, здатного ефективно працювати в умовах сучасного динамічного ринку гостинності.

Структура освітнього компонента.

| Назви змістових модулів і тем | Усього | Лекції | Практичні | Лабораторні | Консультації | Самостійна робота | *Форма контролю / Бали |
|--|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------|-------------------|------------------------|
| СЕМЕСТР 2 | | | | | | | |
| <i>Змістовий модуль I. Теоретичні основи, типологія, класифікація</i> | | | | | | | |
| Тема 1. Зміст основних понять готельного господарства. | 79 | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 3 |
| Тема 2. Історія розвитку готельного господарства світу. | | 2 | 2 | | - | 6 | ДС, ІРС РМГ/ 3 |
| Тема 3. Готельне господарство світу на сучасному етапі. | | 2 | 2 | | - | 6 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 4. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. | | 2 | 2 | | 1 | 6 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Тема 5. Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 7. Системи класифікації готелів у світі | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 8. Класифікація готелів в Україні: ДСТУ 4269, процедура ДАРТ | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Тема 9. Спеціалізації готелів. | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| <i>Змістовий модуль II. Організаційні форми та мережеві моделі. Просторово-функціональна організація</i> | | | | | | | |
| Тема 10. Стандарти в готельному бізнесі. Міжнародні підходи до якості | 73 | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 11. Незалежні/мережеві готелі, франчайзинг, таймшер | | 2 | 2 | | - | 6 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 12. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Безбар'єрність: універсальний дизайн і сервіс. | | 2 | 2 | | - | 6 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 13-14. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. | | 4 | 4 | | | 6 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 8 |
| Тема 15-16. Номерний фонд: класи, планування, доступність | | 4 | 4 | | 1 | 6 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 8 |
| Тема 17. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 18. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів | | 2 | 2 | | - | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Модульна контрольна робота №1 | | | | | | | |
| Модульна контрольна робота №2 | | | | | | | МКР, Т/15 |
| Всього годин/балів за 2 семестр | | 36 | 36 | | 2 | 78 | 70+30 |
| СЕМЕСТР 3 | | | | | | | |

| Змістовий модуль III. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------------|
| Тема 19. Особливості діяльності готельних служб | 76 | 2 | | 4 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 20. Бронювання місць і номерів в готелі. Чек лист бронювання номера. Правила телефонного етикету | | 2 | | | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 5 |
| Тема 21-22. Типи гостей за сприйняттям інформації. Реєстрація гостя. Обслуговування гостей під час проживання у готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя | | 4 | | 4 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 9 |
| Тема 23. Забезпечення безпеки в готелі, документообіг, захист даних | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 24. Технологія прибиральних робіт. Чек лист прибирання номера. Правила поведінки покоївок. | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 25. Білизняне господарство: цикл обігу, якість, екопрактики. | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 26. F&B в готелі: моделі, room service, спецзапити. | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 27. Гостьовий шлях та аналіз сервісних точок контакту готелю | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Змістовий модуль IV. Revenue Management & Digital Hospitality. Організації праці | | | | | | | |
| Тема 28. Культура обслуговування в готельному господарстві | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Тема 29. Організація надання основних і додаткових послуг | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 30. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 8 |
| Тема 31. Основи Revenue Management: сегменти, тарифи, прогноз | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Тема 32. Кризове планування, ВСМ і кібербезпека. | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ, РЗ/К/ 4 |
| Тема 33. Основи організації праці у готелі. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 34. Робочий час працівників готельного господарства | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Тема 35. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. | | 2 | | 2 | 1 | 4 | ДС, ІРС РМГ/ 4 |
| Модульна контрольна робота №1 | | | | | | | МКР, Т/15 |
| Модульна контрольна робота №2 | | | | | | | МКР, Т/15 |
| Всього годин/балів за 3 семестр | | 34 | | 34 | 16 | 64 | 70+30 балів |
| Всього годин/балів | 300 | 70 | 36 | 34 | 18 | 142 | 100 балів |

Форми контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв'язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

У ході проведення практичних робіт з ОК переважає комбінована перевірка компетентностей студентів, де поєднуються зазначені вище форми контролю

5. Завдання для самостійного опрацювання.

| № | Тема | Кількість годин |
|------------------|---|-----------------|
| СЕМЕСТР 2 | | |
| 1. | Зміст основних понять готельного господарства 1. Терміни та визначення понятійного апарату. 2. Зміст основних понять готельного господарства | 4 |
| 2. | Історія розвитку готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства/ 2. Особливості розвитку готелів Світу. 3. Історія розвитку готельного господарства України. | 6 |
| 3. | Готельне господарство світу на сучасному етапі 1. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. 2. Глобалізація системи гостинності. | 6 |
| 4. | Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. 1. Проаналізуйте зміни в українському законодавстві щодо класифікації готелів після 2020 року. 2. Проаналізуйте, які правові вимоги висуваються до персоналу готелів. 3. Розгляньте особливості регулювання діяльності малих готелів та хостелів. | 6 |
| 5. | Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності 1. Які фактори впливають на формування культури гостинності в різних країнах? 2. Проаналізуйте основні елементи моделі гостинності (гостя, господаря, середовище, сервіс) та їхню взаємодію. 3. Поясніть зв'язок між гостинністю та якістю сервісу. | 4 |
| 6. | Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги 1. Класифікація засобів розміщення 2. Типологія колективних і індивідуальних засобів розміщення 3. Загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг 4. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища | 4 |
| 7. | Системи класифікації готелів у світі 1. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. 2. Особливості американської системи класифікації готелів і мотелів. 3. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. | 4 |
| 8. | Класифікація готелів в Україні: ДСТУ 4269, процедура ДАРТ 1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні 2. Вимоги до готелів відповідно категорії 3. Процедура категоризації готелів в Україні | 4 |
| 9. | Спеціалізації готелів 1. Порівняйте рекреаційні, ділові та транзитні готелі за їх функціями та цільовими сегментами. 2. Проаналізуйте, як зміни у попиті туристів впливають на появу нових спеціалізацій готелів. 3. Поясніть, чому бутік-готелі та дизайн-готелі не можуть бути універсальними. | 4 |

| | | |
|-------|---|---|
| 10 | <p>Стандарти в готельному бізнесі. Міжнародні підходи до якості</p> <p>1. Порівняйте національні стандарти категоризації готелів із європейською системою Hotelstars Union.</p> <p>2. Оцініть вплив міжнародних стандартів ISO на діяльність готельних підприємств.</p> <p>3. Проаналізуйте, чому ISO 22483 вважається універсальним стандартом для різних типів готелів.</p> | 4 |
| 11. | <p>Незалежні/мережеві готелі, франчайзинг, таймшер</p> <p>1. Порівняйте бізнес-модель незалежного та мережевого готелю: переваги й недоліки.</p> <p>2. Проаналізуйте, чому франчайзинг є однією з ключових моделей розвитку міжнародних готельних мереж.</p> <p>3. Які ризики та вигоди має готель при вступі до мережі за договором франчайзингу?</p> | 6 |
| 12. | <p>Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Безбар'єрність: універсальний дизайн і сервіс.</p> <p>1. Проаналізуйте вплив транспортної доступності на ефективність функціонування готелю у місті.</p> <p>2. Як зміна міської інфраструктури (будівництво ТРЦ, офісних центрів, рекреаційних зон) впливає на розміщення готелів?</p> <p>3. Оцініть роль універсального дизайну у формуванні конкурентних переваг готелю.</p> | 6 |
| 13-14 | <p>Функціональна організація приміщень готельних комплексів</p> <p>1. Проаналізуйте вплив планувального рішення готелю на якість обслуговування гостей.</p> <p>2. Які фактори впливають на розміщення службових приміщень у структурі готелю?</p> <p>3. Порівняйте функціональну організацію готелів різних типів: курортного, бізнес-готелю, апарт-готелю.</p> <p>4. Оцініть важливість правильного розташування інженерно-технічних приміщень.</p> <p>5. Як функціональне зонування впливає на ефективність роботи housekeeping?</p> | 6 |
| 15-16 | <p>Номерний фонд: класи, планування, доступність</p> <p>1. Класами номерів Standard, Superior, Deluxe, Suite.</p> <p>2. Планувальні рішення номерів, комфорт гостя та ефективність роботи персоналу.</p> <p>3. Категорія готелю (3★, 4★, 5★) та її вплив на розмір і наповнення номерного фонду?</p> <p>4. Архітектурні та технічні помилки які найчастіше зустрічаються в плануванні номерів?</p> <p>5. Відповідність українських вимог до доступності міжнародним підходам</p> | 6 |
| 17. | <p>Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю</p> <p>1. Як стиль інтер'єру впливає на позиціонування готелю на ринку?</p> <p>2. Оцініть взаємозв'язок між концепцією бренду та дизайном готельних приміщень.</p> <p>3. Чому озеленення вважається елементом сталого (sustainable) розвитку готелів?</p> | 4 |

| | | |
|--------|--|---|
| 18. | Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів 1. Проаналізуйте взаємозв'язок між типом готелю та складністю його інженерних систем. 2. Оцініть переваги та недоліки централізованих і децентралізованих систем опалення. 3. Як рівень автоматизації та BMS (Building Management System) впливає на ефективність функціонування готелю? | 4 |
| 19. | Особливості діяльності готельних служб 1. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи. 2. Організація приміщень побутового обслуговування. 3. Організація приміщень дозвілєвого обслуговування | 4 |
| 20. | Бронювання місць і номерів в готелі 1. Основні етапи бронювання. 2. Типи броні. Заявка на бронювання. 3. Визначення наявності номерів для бронювання. | 4 |
| 21-22. | Реєстрація гостя. Обслуговування гостей під час проживання у готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя 1. Основні етапи реєстраційної діяльності. 2. Передреєстраційна діяльність. 3. Оформлення реєстраційного запису. 4. Визначення номера і тарифу. 5. Спрощені та прогресивні методи реєстрації. 6. Методи оплати готельних послуг. 7. Видача ключа і супровід гостя до номера 8. Виписування з номера і від'їзд гостя | 4 |
| 23. | Забезпечення безпеки в готелі, документообіг, захист даних 1. Порівняйте технічні та організаційні методи забезпечення безпеки в готелях. 2. Проаналізуйте вимоги до зберігання та обробки персональних даних відповідно до міжнародних стандартів (GDPR / ISO 27001). 3. Як документообіг впливає на якість управління готелем? | 4 |
| 24. | Технологія прибиральних робіт. Чек лист прибирання номера. Правила поведінки покоївок. 1. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність 2. Прибирання санвузлів 3. Прибиральні роботи у нежитлових групах приміщень | 4 |
| 25. | Білизняне господарство: цикл обігу, якість, екопрактики 1. Прибиральний інвентар 2. Професійна прибиральна техніка 3. Професійні хімічні засоби для очищення поверхонь | 4 |
| 26. | F&V в готелі: моделі, room service, спецзапити 1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства 2. Характеристика закладів ресторанного госпо-дарства при готелі 3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування | 4 |
| 27. | Гостьовий шлях та аналіз сервісних точок контакту готелю 1. Проаналізуйте, як очікування гостя формуються на кожному етапі гостьового шляху. 2. Порівняйте гостьовий шлях у бізнес-готелі та курортному готелі. 3. Як негативний досвід у одній точці контакту впливає на загальне враження гостя? | 4 |

| | | |
|-----|---|------------|
| 28. | Культура обслуговування в готельному господарстві 1. Проаналізуйте вплив корпоративної культури на рівень сервісу в готелі. 2. Чим відрізняється культурний підхід до обслуговування в міжнародних готельних мережах і незалежних готелях? 3. Як очікування гостя формують вимоги до культури обслуговування? | 4 |
| 29. | Організація надання основних і додаткових послуг 1. Проаналізуйте, як рівень категорії готелю (3★–5★) впливає на склад і якість основних та додаткових послуг. 2. Оцініть взаємозв'язок між сервісними стандартами та рівнем задоволеності гостей. 3. Які ризики виникають при неправильній організації додаткових послуг (SPA, трансфер, room service тощо)? | 4 |
| 30. | Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства 1. Готельні анімаційні послуги і програми 2. Спортивні види розваг 3. Грально-розважальна анімація | 4 |
| 31. | Основи Revenue Management: сегменти, тарифи, прогноз 1. Поясніть різницю між сегментацією за поведінковими, географічними та ціновими ознаками. 2. Які фактори найбільше впливають на зміну тарифів (BAR, non-refundable, corporate, OTA-rates)? 3. Як історичні дані допомагають формувати точні прогнози попиту? | 4 |
| 32. | Кризове планування, ВСМ і кібербезпека. 1. Проаналізуйте ключові ризики, що можуть призвести до кризи в готельному бізнесі (природні, технічні, репутаційні, кіберінциденти). 2. Як недоліки в цифровій інфраструктурі можуть впливати на роботу готельного комплексу? 3. Оцініть роль ВСМ у мінімізації збитків під час аварій, пандемій або кібератак. | 4 |
| 33. | Основи організації праці у готелі. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах 1. Умови успішної організації праці у готелі 2. Методи нормування праці 3. Продуктивність праці 4. Форми організації праці | 4 |
| 34. | Робочий час працівників готельного господарства 1. Порівняйте графіки роботи різних підрозділів готелю (reception, housekeeping, F&B, технічна служба). 2. Чому готельні підприємства часто використовують змінний графік? 3. Як сезони та рівень завантаженості готелю впливають на планування робочого часу персоналу? | 4 |
| 35. | Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу. 1. Поясніть особливості нормування праці працівників служб розміщення, прибирання та F&B. 2. Як завантаженість готелю впливає на нормативи часу для різних категорій персоналу? 3. Чому важливо враховувати коливання попиту при нормуванні праці? | 4 |
| | Разом | 142 |

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти. Уся політика оцінювання базується на врахуванні ПОЛОЖЕННЯ про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки <https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/06/2025.-%D0%9F%D1%80%D0%BE-%D0%BF%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%B5-%D1%96-%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%81%D1%83%D0%BC%D0%BA.%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%BD%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>.

Відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі першого рівня вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених ОК. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Здобувач повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі. Оцінювання знань студентів з ОК здійснюється на основі результатів поточного контролю (70 балів) й модульного контролю (30 балів) знань.

Політика щодо академічної доброчесності. Політика, стандарти та процедури забезпечення академічної доброчесності визначаються такими документами: Кодексом академічної доброчесності ВНУ імені Лесі Українки, Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково педагогічних працівників ВНУ імені Лесі Українки. Повний перелік нормативних актів доступний за посиланням: https://ra.vnu.edu.ua/akademichna_dobrochesnist/normatyvno-pravova-baza/.

Опановуючи цей освітній компонент, здобувачі підтверджують свою згоду дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме:

- виконувати всі поточні завдання та форму підсумкового контролю самостійно, без сторонньої допомоги;
- утримуватися від списування під час контрольних заходів, у тому числі із застосуванням мобільних пристроїв;
- подавати на оцінювання виключно результати власної роботи;
- не здійснювати дій, що можуть нечесним способом покращити власні результати або вплинути на результати інших здобувачів освіти;
- не оприлюднювати відповіді на завдання, які використовуються в межах курсу для оцінювання навчальних досягнень.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. У разі відсутності студента на семінарських заняттях з об'єктивних причин, він має право виконати завдання, передбачені планом практичних занять, і одержати відповідні оцінки. Відпрацювання пропущених занять має відбуватися до останнього семінарського (практичного) заняття під час індивідуально-консультаційної роботи викладача. Якщо здобувач освіти отримав бал за темою освітнього компонента менший за максимальний, він має право лише один раз повторно скласти поточний контроль за темою (усна відповідь та виконання завдань для самостійної роботи). Зараховується найвищий результат. Скласти поточний контроль за темою можна під час консультації у вільний від аудиторних занять час. Відпрацювання практичних робіт, які передбачали оцінювання участі в дискусії, тренінгу, роботу в групах здійснюється через виконання завдань самостійної роботи до теми

Можливість визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті здійснюється на основі ПОЛОЖЕННЯ про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/09/2024_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf

Можливість отримати додаткові (бонусні) бали. Здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції

5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, літніх та зимових школах тощо – 7 балів. Усі бали перераховуються в межах тем ОК і загальна кількість балів не може перевищувати 100.

V. Підсумковий контроль

Рейтинг здобувача освіти з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Рейтингову кількість балів здобувача освіти формують бали, отримані за контрольні заходи за змістовими модулями, які проводяться у формі модульної контрольної роботи (максимум – 15 балів за кожен змістовий модуль, всього 30 балів), за виконання завдань практичних занять: участь у дискусіях, роботу в малих групах (максимум – 70 балів),

Зміст практичних занять сформований із поєднання усних запитань для обговорення (1 бал) та творчих практичних письмових завдань (1-2 бали). Письмові завдання можуть бути оцінені, якщо їх виконано у повному обсязі, написані висновки.

Самостійна робота оцінюється під час усних відповідей на семінарських заняттях і доповнює загальне оцінювання. Ефективність самостійної роботи здобувача викладач виявляє на практичних (семінарських) заняттях, під час тематичного опитування, перевірки, рефератів тощо та відображає в загальній оцінці за тему і змістовий модуль.

Модульна контрольна робота (МКР). Під час виконання оцінюванню підлягають теоретичні знання та практичні навички, яких набув здобувач після опанування тем кожного з двох теоретичних модулів; сформована із тестів теоретичного змісту та відкритих творчих питань (на розгляд викладача).

Якщо у підсумку виконання всіх видів навчальної роботи студент за результатами поточного та модульного контролю набирає не менше 75 балів, то за його бажанням, отримана ним оцінка може бути зарахована як підсумкова оцінка з освітнього компонента. У протилежному випадку або за бажанням студента підвищити рейтинг, він складає іспит. При цьому бали, набрані за результатами модульного контролю, анулюються. Екзаменаційна оцінка визначається у балах (від 0 до 30) за результатами виконання екзаменаційних завдань.

Семестровий екзамен – це форма підсумкового контролю засвоєння здобувачем освіти теоретичного матеріалу та практичних вмінь і навичок з окремого освітнього компонента за семестр. Екзамен проходить у формі усної відповіді студентів згідно екзаменаційних білетів. Кожен білет включає три питання, які передбачають оцінювання теоретичних знань студентів та їх вмінь і навичок використовувати відповідні знання на практиці. Повторне складання екзамену допускається не більше як два рази з кожного освітнього компонента: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету.

Перелік питань до екзамену

1. Основні поняття готельного господарства
2. Форми управління в готельній сфері
3. Стародавній (IV тис. до н.е. - середина V ст. н.е.);
4. Середньовіччя (V-XV ст. н.е.);
5. Новий час (XVI ст. - початок XX ст.);
6. Готельне господарство світу на сучасному етапі
7. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж
8. Види сучасних засобів розміщення
9. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства
10. Основні типи сніданку та харчування в готелі
11. Технологія гостинності
12. Принципи управління діяльністю готельного і туристського підприємства.

13. Документація в роботі готельно-туристичних підприємств.
14. Правила надання готельних послуг
15. Принципи управління та діяльності готельних підприємств
16. Основні фонди готельного господарства
17. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю.
18. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель
19. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.
20. Тенденції розташування готельних комплексів у структурі міста.
21. Організація прилеглої території навколо готельних будівель
22. Функціональна організація приміщень готельних комплексів:
23. Організація приміщень вестибульної групи
24. Особливості організації житлових приміщень
25. Блок приміщень харчування
26. Організація адміністративних приміщень
27. Приміщення господарського і складського призначення
28. Функціональна організація приміщень ділового і рекреаційного призначення
29. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю
30. Складові частини комфорту внутрішнього простору готельної будівлі
31. Меблювання готельних приміщень
32. Естетична організація середовища готелю.
33. Організація роботи транспортного господарства.
34. Організація енергетичного господарства.
35. Організація експлуатації матеріально - технічної бази готельного господарства.
36. Організація метрологічної служби.
37. Організація санітарної служби в готельному господарстві.
38. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
39. Система каналізації, правила користування.
40. Система опалення. Шляхи економії тепла.
41. Система вентиляції.
42. Ліфтове господарство і його експлуатація.
43. Засоби внутрішнього зв'язку в готельному господарстві
44. Характеристика основних служб готелю та їх призначення.
45. Служба прийому та обслуговування в готелі: функції та форми організації
46. Бронювання місць і номерів в готелі
47. Організація прийому гостей
48. Розміщення гостей та видача ключів
49. Виїзд гостей з готелю
50. Розрахунки за проживання й послуги в готелі
51. Нічний аудит: функції аудита, формула аудиторського інформування, методи здійснення аудита
52. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг
53. Обслуговування гостей у житловій частині готелю
54. Обслуговуючий технологічний цикл «Клінінгові технології»
55. Обслуговуючий технологічний цикл "Ведення білизняного господарства
56. Обслуговування нежитлових приміщень готелю
57. Поняття і види додаткових послуг у готелях, форми їх надання.
58. Служби обслуговування в готелі та технологія надання додаткових послуг
59. Організація торгівельно-побутових послуг
60. Розрахунок чисельності працівників готелю
61. Менеджмент готельної анімації
62. Готельна анімація та її специфіка
63. Створення і реалізації анімаційних програм
64. Сертифікація готельних послуг
65. Сертифікації послуг харчування

66. Особливості обслуговування VIP-гостей
67. Культура обслуговування в готельному господарстві
68. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства.
69. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.
70. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства
71. Методи вивчення робочого часу.
72. Нормування праці в готельному господарстві
73. Набір та відбір персоналу
74. Процес відбору персоналу
75. Загальні критерії відбору працівників малого готелю
76. Критерії відбору управлінського персоналу
77. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелів
78. Адаптація персоналу
79. Випробувальний термін
80. Навчання персоналу
81. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг
82. Причини незадовільної якості обслуговування
83. Значення підвищення якості обслуговування
84. Готельне господарство України у дореволюційний період
85. Готельне господарство України у післяреволюційний період
86. Розвиток готельної індустрії України після Другої світової війни
87. Сучасний стан розвитку готельного господарства України
88. Історія розвитку готельного господарства Волинської області
Сучасний стан розвитку готельного господарства на території Волинської області

VI. Шкала оцінювання

Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є іспит

| Оцінка в балах | Лінгвістична оцінка | Оцінка за шкалою ECTS | |
|----------------|---------------------|-----------------------|--|
| | | оцінка | пояснення |
| 90–100 | Відмінно | A | відмінне виконання |
| 82–89 | Дуже добре | B | вище середнього рівня |
| 75–81 | Добре | C | загалом хороша робота |
| 67–74 | Задовільно | D | непогано |
| 60–66 | Достатньо | E | виконання відповідає мінімальним критеріям |
| 0–59 | Незадовільно | Fx | Необхідне перескладання |

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
2. Горюнова К., Стойка А. Організація готельного господарства: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024.
3. Готельна справа: глосарій термінів та понять. Довідник для здобувачів вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», J3 «Туризм і рекреація» / укл. Мельник Н.В., Єрко І.В. Карпатський національний університет імені Василя Стефаника. Волинський національний університет імені Лесі Українки. [Електронне видання]. Івано-Франківськ–Луцьк, 2025. 90 с.
4. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навчальний посібник. Київ : Київський національний торгово-економічний університет, Вінниця, ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.
5. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488с.
6. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ; Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>
7. Мальська М.П. та ін. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Київ: «Центр учбової літератури», 2021. 336 с.
8. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 484 с.
9. Тітомир Л.А. Готельна справа: навчально- методичний посібник. Одеса: «Олді+» 2022. 300 с.

Додаткова

1. Гуць В.С., Коваль О.А., Русавська В.А. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с. URL: <https://lira-k.com.ua/preview/12603.pdf>
2. Єрко І., Гринасюк А., Громко Л., Мельник Н. Особливості розвитку готельно-ресторанного господарства Луцької територіальної громади. Часопис соціально-економічної географії. 2022. Вип. 32. С. 79–88. <https://doi.org/10.26565/2076-1333-2022-32-09>
3. Єрко, І., Мельник, Н., & Демчук, О. (2024). Аналіз і динаміка розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Економіка та суспільство, (63). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-77>
4. Єрко І.В., Новосад О.В., Барський Ю.М. Дослідження споживчої поведінки та потреб гостей у готельно-ресторанному господарстві Луцької територіальної громади. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-35
5. Демчук О., Єрко І. Діяльність підприємств готельного господарства в індустрії туризму України. Multidisciplinárni mezinárodní vědecký magazín “Věda a perspektivy” je registrován v České republice. Státní registrační číslo u Ministerstva kultury ČR: E 24142. № 9(28) 2023. pp. 27-39
6. Мальська М.П., Пандяк І. Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування : підручник. URL:http://pidruchniki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelnogo_obsługovuvannya
7. Мельник Н. В., Єрко І. В. Готельна справа: глосарій термінів та понять : довідник для здобувачів вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», J3 «Туризм і рекреація» / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, Волинський національний університет імені Лесі Українки. Івано-Франківськ ; Луцьк, 2025. 90 с.
8. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. Dietschi Press. 2021. 274 p.

9. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. SelectBooks. 2019. 192 p.

Інформаційні ресурси

1. Аналітичні дані готельного ринку у 2021 р. URL: <https://ocinka.in.ua/analitychni-dani-hotelnoho-rynku-u-2021/>
2. Аналітичні та статистичні матеріали офіційного сайту Європейського Союзу. URL: [Your gateway to the EU, News, Highlights | European Union.](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg_8_10)
3. ДБН В.2.5-28:2018 Інженерне обладнання будинків і споруд. Природне і штучне освітлення. URL: <https://cutt.ly/JrxOUmsf>.
4. ДБН В.2.2-20:2008. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. Готелі. URL: <https://cutt.ly/DrxOI4BQ>.
5. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://cutt.ly/LrxOOvпк>.
6. ДСТУ 4527-2006. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://cutt.ly/hrxOOXdM>.
7. ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. URL: <https://cutt.ly/4rxOH75h>.
8. ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів».
9. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
10. Методичні рекомендації «Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг» розроблені на основі міжнародного стандарту ISO 22483:2020 «Tourism and related services. Hotels. Service requirements». URL: https://drive.google.com/file/d/1t_ZfpPEeoiEAjmQ2A9CX8GKu8N-1tb7B/view.
11. Методичні рекомендації «Туристичні послуги. Готелі та інші засоби розміщення туристів. Словник термінів (відповідно до ISO 18513:2021)». URL: <https://cutt.ly/frxOGbfg>.
12. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. URL: <https://cutt.ly/1rxOKiWs>.
13. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297
14. Hospitality Industry Statistics 2025 – Key Hotel Stats & Trends. URL: <https://botshot.ai/resources/blog/hospitality-industry-statistics>
15. Hotel industry worldwide – statistics & facts. Statista. URL: <https://cutt.ly/krxN5Atq>
16. Key Hospitality Data & Industry Statistics to Watch for 2025. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-statistics>