

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

підготовки	Бакалавр
спеціальності	242 Туризм
освітньо-професійної програми	Туризм

Луцьк – 2022

Силабус освітнього компонента «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм.

Укладач: Єрко І.В., кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства.

Погоджено

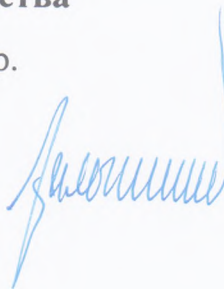
Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїн Л. В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства
протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн 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 навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання: 2022/2023
		Семестр 2-3-ий
		Лекції 34 год.
ІНДЗ: €		Практичні (семінарські) 36 год. Лабораторні - год. Індивідуальні - год.
		Самостійна робота 70 год.
		Консультації 10 год.
Мова навчання		Форма контролю: 2 - залік, 3 - екзамен
		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Єрко Ірина Володимирівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон +380668897418

Електронна пошта: ierko@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>.

III. Опис освітнього компонента

Освітній компонент «Організація готельного господарства» вивчається студентами підготовки «Бакалавра», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності «Туризм» освітньо-професійною програмою «Туризм». ОК належить до циклу освітніх компонентів професійної та практичної підготовки.

Основними завданнями вивчення ОК «Організація готельного господарства» є: ознайомити майбутніх фахівців туристичної індустрії з термінологією, понятійним апаратом готельного господарства і забезпечити його засвоєння; сформувати у студентів системи знань у сфері теоретичних, методичних основ діяльності у сфері готельного господарства; забезпечити вироблення вмій та навичок впровадження і використання виробничих особливостей діяльності в практиці роботи підприємства готельної сфери; забезпечити зацікавленість студентів в активній навчальній та науково-дослідній роботі.

1. Пререквізити освітнього компонента

Вивчення ОК передбачає попереднє засвоєння кредитів з теорії та практики циклу дисциплін загальної підготовки.

2. Постреквізити освітнього компонента

Предметом вивчення ОК є засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, а також формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

3. Мета і завдання освітнього компонента

Мета ОК – засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, а також формування комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування клієнтів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях

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.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен

знати:

- понятійно-термінологічний апарат діяльності у готельній сфері;

- особливості організації виробництва і типи закладів розміщення;

- нормативно-правову базу індустрії гостинності;

- класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту;

- спеціалізації готелів;

- функціональну організацію приміщень підприємств готельного господарства

- сутність послуг гостинності в готельному господарстві;

- організацію і технологію обслуговування на підприємствах готельного господарства;

- організацію і технологію роботи служб забезпечення і надання додаткових послуг у готельному підприємстві;

- основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення.

Культуру персоналу та організацію відпочинку відвідувачів;

- організацію праці в готельному підприємстві

- організацію інформаційно - рекламного обслуговування у підприємствах

готельного господарства.

вміти:

– здійснювати заходи з підвищення конкурентоспроможності готельного продукту;

– підтримувати за допомогою технічних засобів зв'язку, безпосереднього спілкування ділові контакти, вести ділову бесіду із партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов;

– контролювати дотримання персоналом правил внутрішнього розпорядку в готелях;

- контролювати відповідність встановлення цін щодо регламентуючих документів;
- контролювати своєчасність та чіткість здійснення розрахунків;
- вести облік та складати первинну звітність в готелях;
- складати оперативні довідки про основну діяльність готелю;
- висловлювати чітко, послідовно й логічно свої думки та переконання;
- проявляти хороші манери, культуру мови;
- одягатися відповідно до ситуації з урахуванням особливостей зовнішності та віку;
- підтримувати врівноважені стосунки з найближчим оточенням;
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації; дотримуватися етики ділового спілкування.

4. Результати навчання (компетентності).

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях:

Загальні компетентності(ЗК):

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно.

Фахові компетентності (ФК)

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ФК 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління;

ФК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

ФК 25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;

ФК 27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;

ФК 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;

ФК 30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Знання й розуміння та їх застосування

РН 9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально- психологічна, економічна, техніко-технологічна);

РН 18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;

РН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання;

РН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

5. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Тема	Кількість годин, відведених на:					
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Консультації	Самостійна робота	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль I. Історія розвитку готельного господарства та класифікація засобів розміщення						
Тема 1. Історія розвитку готельного господарства світу. Готельне господарство світу на сучасному етапі.	32	2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 8
Тема 2. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі. Процедура сертифікації готельних послуг. Стандарти в готельному бізнесі в умовах пандемії		2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 10
Тема 3. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія, спеціалізація та вимоги. Системи класифікації готелів у світі та Україні.		2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 12
Тема 4. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Модель та основні концепції гостинності.		2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 12
Змістовий модуль II. Основні фонди готельного господарства. Структура та оснащення готельних комплексів						
Тема 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Функціональна організація приміщень готельних комплексів.	16	2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 14
Тема 6. Номерний фонд		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 12
Тема 7. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів		2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 12
Тема 8. Особливості діяльності готельних служб		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 10
Змістовий модуль III. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства						
Тема 9. Бронювання місць і номерів в готелі. Чек лист бронювання номера. Правила телефонного етикету.		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 10. Типи гостей за сприйняттям інформації. Реєстрація гостя. Обслуговування гостей під час проживання в готелі. Обслуговування гостей в умовах пандемії.		2	4	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4

Тема 11. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень. Чек лист прибирання номера. Правила поведінки покоївок.		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 12. Організація робіт з ведення білизняного господарства.		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Змістовий модуль IV. Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення. Культура персоналу та організація відпочинку відвідувачів						
Тема 13. Особливості функціонування служби харчування і напоїв. Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі. Організація надання послуг харчування в номерах готелю.	46	2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 14. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація надання основних і додаткових послуг		2	2	-	6	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 15. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства		2	2	-	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 16. Основи організації праці у готелі. Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах.		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Тема 17. Робочий час працівників готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. Методи вивчення робочого часу		2	2	1	4	ДС, ІРС РМГ/ 4
Всього	150	34	36	10	70	40

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

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

№	Тема	Кількість годин
1.	Зміст основних понять готельного господарства 1. Терміни та визначення понятійного апарату. 2. Зміст основних понять готельного господарства	2
2.	Історія розвитку готельного господарства 1. Історія розвитку світового готельного господарства/ 2. Особливості розвитку готелів Світу. 3. Історія розвитку готельного господарства України.	2
3.	Готельне господарство світу на сучасному етапі 1. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. 2. Глобалізація системи гостинності.	2

4.	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	2
5.	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.	2
6.	Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту 1. Загальні вимоги до готельних підприємств в Україні 2. Вимоги до готелів відповідно категорії	4
7.	Особливості розвитку міжнародних готельних мереж 1. Міжнародні готельні ланцюги на ринку готельних послуг 2. Готельні мережі в Україні	4
8.	Призначення готелів, їх розташування у структурі міста 1. Розвиток архітектурних форм будівлі готелю. 2. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. 3. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів.	4
9.	Основні фонди готельного господарства 1. Сутність матеріально-технічної бази. 2. Основні і оборотні засоби готельного господарства. 3. Оцінка вартості основних засобів і їх амортизація.	4
10.	Особливості діяльності готельних служб 1. Організація приміщень адміністрації і вестибюльної групи. 2. Організація приміщень побутового обслуговування. 3. Організація приміщень дозвілєвого обслуговування	4
11.	Бронювання місць і номерів в готелі 1. Основні етапи бронювання. 2. Типи броні. Заявка на бронювання. 3. Визначення наявності номерів для бронювання. 4. Реєстрація попереднього замовлення. 5. Підтвердження бронювання. 6. Виконання замовлення і складання звітів щодо бронювання. 7. Особливості бронювання груп.	4
12.	Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі 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 номеру	4
13.	Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень 1. Види прибиральних робіт у номері та їх послідовність 2. Прибирання санвузлів	4

14.	Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень 1. Прибиральні роботи у вестибюлях 2. Прибиральні роботи в холах, вітальнях, кори-дорах, кімнатах покоївок 3. Прибиральні роботи у санітарних вузлах за-гального користування	4
15.	Організація робіт з ведення білизняного господарства 1. Прибиральний інвентар 2. Професійна прибиральна техніка 3. Професійні хімічні засоби для очищення поверхонь	4
16.	Особливості функціонування служби харчування і напоїв 1. Підпорядкування служби харчування у складі готельного підприємства 2. Характеристика закладів ресторанного госпо-дарства при готелі 3. Види меню, сніданків, прискорених форм обслуговування	4
17.	Особливості надання послуг харчування окремим контингентам у готелі 1. Організація харчування іноземних туристів 2. Організація обслуговування конгресних заходів 3. Організація надання інших послуг з харчування	4
18.	Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства 1. Готельні анімаційні послуги і програми 2. Спортивні види розваг 3. Грально-розважальна анімація 4. Матеріальна база для забезпечення роботи анімаційної служби готелів	4
19.	Основи організації праці у готелі 1. Умови успішної організації праці у готелі 2. Методи нормування праці 3. Продуктивність праці 4. Форми організації праці 5. Суміщення професій і спеціальностей, механізація праці	4
20.	Формування посадових інструкцій персоналу у готельно-ресторанних комплексах 1. Сучасний стан розробки профільних вітчизняних професійних стандартів 2. Основні вимоги до інструкції 3. Оформлення посадових інструкцій	4
.	Разом	70

IV. ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з ОК здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

Семестр 2 (Залік)

Модуль I (поточне опитування)								Сума	
Змістовний модуль I				Змістовний модуль II				ІНДЗ	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	10	
8	10	12	12	14	12	12	10		

Семестр 3 (Екзамен)

Модуль I (поточне опитування)									Модуль 2 (модульний контроль)	Сума	
Змістовний модуль III				Змістовний модуль IV					ІНДЗ	ЗМ-1 – 30 ЗМ-2 – 30	100
T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	4		
4	4	4	4	4	8	4	4	4			

Послідовність вивчення ОК полягає у наступному:

1. Першочергово студенти ознайомлюються із лекційним матеріалом.
2. Після ознайомлення із лекцією у студентів розпочинаються практичні заняття. Виконання практичних занять відбувається послідовно від 1 до 9. У кожній практичній роботі є питання для обговорення та аудиторні завдання. Відповіді на питання до обговорення студенти дають усно (це питання які викладач задає додатково при захисті практичної роботи), а на аудиторні завдання дають письмові відповіді (відповідь повинна бути написана у зошиті). Кожна практична робота оцінюється відповідно до встановленого балу у силабусі.
3. ОК передбачено написання модулів, це можуть бути тести, розгорнуті питання як усно так і письмово.
4. Також ОК передбачено самостійну роботу та написання індивідуального завдання. Перелік питань для самостійного опрацювання прикріплений в силабусі, студенти повинні до іспиту ознайомитись із запропонованими питаннями та орієнтуватись у них. Щодо ІНДЗ, то воно виконується індивідуально, за нього ставиться оцінка відповідно до повноти його виконання. Перелік питань до ІНДЗ викладач дає на початку семестру.
5. Семестрова оцінка за залік виводиться за загальною кількістю балів, які набрав студент протягом семестру (практичні роботи, індз, самостійна робота, контрольна робота). Якщо студента не влаштовує та кількість балів яку він набрав протягом семестру, то він може

підвищити свої бали лише на другій відомості (відомість А) і при цьому усі попередні бали будуть скасовані, отже студенту доведеться набирати бали знову, давши відповіді на питання до заліку.

6. До екзамену допускаються студенти які здали усі практичні роботи, виконали ІНДЗ та пройшли модульний контроль.

Політика щодо академічної доброчесності.

Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання і провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дефлайнів та перекладання.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти 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. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з ОК або прописує на інтернет-платформі ОК. Якщо студент не здає практичну роботу вчасно (відповідно вказаних термінів), то з кожним тижнем максимальна кількість балів зменшується. Перекладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні ОК «Організація готельного господарства» узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

На залік (за потреби) та екзамен виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

Форма контролю – залік. Оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється під час поточного контролю за результатами виконання практичних робіт, самостійної роботи та контрольної роботи. Усі результати додаються, набрана студентом протягом семестру сума балів є оцінкою за залік. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної вище. Якщо

студента не влаштовує його поточний бал, то він може його підвищити на другій відомості, але при цьому усі попередні бали будуть скасовані.

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

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

89. 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
1–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

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

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 516 с.

2. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: [монографія]. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 536 с.
3. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. Одеса: Атлант, 2015. 281 с.
4. Галасюк С. С. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів III курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм». Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2018. 76 с.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 338 с.
7. Котенко Г. С. Організація готельного господарства. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Інститут туризму, 2012. 375 с.
8. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури. 2011. 368 с.
9. Ладигенська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент»). Харк. нац. акад. міськ. госп-ва Х.: ХНАМГ, 2010. 254 с.
10. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: Едельвейс и К⁰, 2015. 580 с.
11. Малі готелі: організація роботи та обслуговування: навчальний посібник / За заг. ред. Н. В. Барна. – 2-ге видання, переробл. і доп. Київ: Університет «Україна», 2012. 336 с.
12. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
13. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. Київ: Знання, 2011. 366 с.
14. Мунін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник / за заг. ред. Л. С. Трофименко і О. О. Гаца. Київ: Кондор, 2008. 370 с.
15. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-тє видання. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 342 с.
16. HoReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

Додаткова література

1. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. Київ: Видавничий центр «Академія», 2006. -311 с.
2. Єрко І. В. Готельно-ресторанний комплекс як складова розвитку гірськолижного туризму : *Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej Naukowo-Praktycznej (online) zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych z państw obszaru byłego Związku Radzieckiego oraz byłej Jugosławii* (30.11.2017) Warszawa: Wydawca: Sp.z.o.o. «Diamond trading tour», 2017. Str. 121-124.
3. Єрко І. Діяльність колективних засобів розміщення Одеської області : *Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів* : матеріали II Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конференції (м. Луцьк, 19–20 квітня 2018 р.) / за ред. Ю. М. Барського, С. О. Пугача. Луцьк : Волиньполіграф, 2018. С. 158–162.
4. Потрапелюк М. В. Колективні засоби розміщення Івано-Франківської області : *Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи*

розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції з нагоди 10-ої річниці створення кафедри туризму та готельного господарства у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки (м. Луцьк, 27 вересня 2018 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк. : ПП Іванюк В. П., 2018. С. 39–41.

5. Янюк І. Основні та додаткові послуги колективних засобів розміщення Одеської області : *Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції з нагоди 10-ої річниці створення кафедри туризму та готельного господарства у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки (м. Луцьк, 27 вересня 2018 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. Луцьк. : ПП Іванюк В. П., 2018. С. 46–49.

6. Єрко І. В. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. № 31(385). С. 150–156.

7. Бурдель М. Каучсерфінг: спосіб розміщення і стиль життя : *Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конференції (м. Луцьк, 11–12 квітня 2019 р.) / за ред. Ю. М. Барського, С. О. Пугача. Луцьк, 2019. С. 109–110.

8. Курочка О. Г. Гіпоалергенні засоби розміщення як інструмент до створення нового виду послуг : *Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук* : зб. Матер. Міжнарод. Наук.-практ. Конф. (5 груд. 2019 р.) / відп. ред.. Зінченко М. О., Л. Л. Макарук. Луцьк, 2019. С. 534–537.

9. Єрко І. В. Організація готельного господарства : методичні рекомендації щодо виконання курсових робіт. Луцьк: ПП.. Іванюк, 2020. 42 с.

10. Єрко І. В. Організація готельного господарства : методичні вказівки до виконання практичних робіт, частина 1 . Луцьк: ПП.. Іванюк, 2020. 52 с.

11. Єрко І. В. Організація готельного господарства : конспект лекцій Частина 1. Луцьк: ПП.. Іванюк, 2021. 179 с.

12. Єрко І. В. Організація готельного господарства : конспект лекцій Частина 2. Луцьк: ПП.. Іванюк, 2021. 178 с.