

# Київський національний лінгвістичний університет

## Кафедра психології і туризму

### СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Організація готельного господарства

<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський)
<b>Спеціальність</b>	242 Туризм
<b>Освітня програма</b>	Туристичне обслуговування
<b>Форма здобуття освіти</b>	денна
<b>Статус дисципліни</b>	нормативна
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Семестр</b>	V, VI
<b>Обсяг дисципліни</b>	кредити – 5 загальний обсяг годин – 150 аудиторна робота – 74 год., у т. ч.: <ul style="list-style-type: none"><li>- лекції – 34 год.,</li><li>- семінарські заняття – 46 год.,</li><li>- самостійна робота – 70 год.</li></ul>
<b>Форма контролю</b>	залік, іспит
<b>Пререквізити</b>	знання, вміння та навички, набуті під час вивчення туризмознавчих дисциплін, зокрема таких, як «Основи туризмознавства», «Організація туристичних подорожей». Здобувачі вищої освіти повинні: знати роль та значення готельного господарств в індустрії туризму і гостинності, фактори, що впливають на розвиток галузі; вміти вільно оперувати понятійно-категоріальним апаратом туризму, працювати з різними джерелами інформації та статистичних даних; володіти елементарними навичками роботи з літературними джерелами та матеріалами періодичних видань, аналізу інформації, презентації результатів роботи.
<b>Постреквізити</b>	дисципліна «Організація готельного господарства» тісно пов'язана з такими дисциплінами, як «Організація ресторанного господарства», «Туроперейтинг», «Світовий ринок послуг в індустрії туризму та гостинності», для вивчення яких необхідні відповідні знання, уміння та навички.
<b>Викладач</b>	КУЧЕРЯВА Ганна Олександрівна, кандидат географічних наук, доцент
<b>Контактна інформація</b>	e-mail: hanna.kucheriava@knlu.edu.ua
<b>Дні занять</b>	згідно розкладу занять
<b>Консультації</b>	згідно графіку консультацій

## **ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ЗМІСТУ ДИСЦИПЛІНИ**

Метою дисципліни «Організація готельного господарства» є формування теоретичних знань щодо сучасних тенденцій розвитку світової індустрії гостинності та функціонування підприємств готельного господарства, а також набуття вмінь та навичок з організації готельного сервісу та обслуговування туристів. Предметом вивчення дисципліни є особливості організації діяльності підприємств готельного господарства.

Завданням дисципліни є: розкриття місця готельного господарства в індустрії туризму і гостинності, характеристика видів підприємств готельного господарства, аналіз організаційно-функціональної структури готельного підприємства та нормативно-правових основ регулювання їх діяльності, розкриття етапів та технології обслуговування гостей у готелях.

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» для здобувачів ОП Туристичне обслуговування спеціальності 242 Туризм складається з двох модулів та двох змістових модулів, в яких розкриваються теоретичні питання та прикладні аспекти функціонування підприємств готельного господарства.

## **ЦІЛІ НАВЧАННЯ**

Засвоєння навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» передбачає формування таких компетентностей: здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов; здатність діяти соціально відповідально та свідомо; здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність працювати в міжнародному контексті; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми; здатність планувати та управляти часом; здатність зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміння їх презентувати; здатність використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній і письмовій формах.

Також вивчення дисципліни має на меті формування фахових компетентностей: знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; здатність забезпечувати безпеку туристів

у звичайних та складних форс-мажорних обставинах; здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку; здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу; здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації; здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці; здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства; здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

Програмні результати навчання, що досягаються під час вивчення дисципліни «Організація готельного господарства»: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів; знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук; застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях; аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань; виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання; зосереджуватися на результатах при виконанні завдань та вміти їх презентувати; використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній та письмовій формах; розробляти та застосовувати заходи, спрямовані на підвищення якості туристичного обслуговування.

## **ПОЛІТИКА КУРСУ**

Під час вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» здобувачі вищої освіти мають відвідувати лекційні та семінарські заняття, вчасно виконувати всі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Відпрацювання занять, пропущених через поважні причини, відбувається під час консультацій. У разі здачі завдань (практичні роботи, індивідуальні завдання) після встановленого строку, кількість балів за їх виконання зменшується (з мах 5 б. ставиться лише 4).

Під час виконання завдань здобувачі повинні обов'язково дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме: самостійно виконувати всі види завдань та форми контролю; посилалися на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної діяльності.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

### *Модуль 1.*

#### *Змістовий модуль 1. Теоретичні та прикладні аспекти організації готельного господарства*

**Тема 1. Місце готельного господарства в індустрії гостинності.** Сутність поняття «гостинність». Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Складові елементи моделі гостинності. Характерні риси гостинності. Значення готельного господарства в індустрії гостинності.

**Тема 2. Історичні особливості розвитку готельного господарства в світі та в Україні.** Основні періоди розвитку світової готельної індустрії: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (У-ХУ віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок ХХ ст.). Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Історія розвитку готельного господарства в Україні.

**Тема 3. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства в світі та в Україні.** Найбільші готельні об'єднання світу. Сучасні тенденції в архітектурі, будівництві, оснащенні засобів розміщення. Тенденції створення нових типів готелів, що призначені для конкретної категорії споживачів, будівлі незвичайних готелів. Інновації та новітні інформаційні технології в роботі готельних підприємств.

**Тема 4. Світові готельні мережі.** Поняття «готельна мережа». Переваги та ключові характеристики готельних мереж. Історичні аспекти формування світових готельних мереж. Найпопулярніші готельні мережі та їх представництва в Україні.

**Тема 5. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.** Нормативно-правова база готельної індустрії України. Міжнародні та міждержавні стандарти в готельній індустрії. Порядок сертифікації готельних послуг. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

**Тема 6. Поняття та особливості готельних послуг. Якість обслуговування на підприємствах готельного господарства.** Сутність готельних послуг. Загальна характеристика готельних послуг. Види послуг, що надаються готельним господарством. Основні та додаткові готельні послуги. Поняття якості готельних послуг.

**Тема 7. Готельний продукт: сутність та основні складові.** Поняття готельного продукту. Матеріальна та нематеріальна складові готельного продукту. Основні властивості готельного продукту. Структура готельного продукту з точки зору споживачів.

**Тема 8. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства.** Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Характеристика основних типів засобів розміщення. Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація підприємств готельного господарства України.

**Тема 9. Типи та категорії номерів у готелях.** Поняття готельного номеру, номерного фонду. Типи та особливості готельних номерів. Категорійність номерного фонду. Порядок встановлення категорійності номера. Класифікація готельних номерів залежно від виду з вікна. Основні елементи номера. Організація номерного фонду.

**Тема 10. Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства.** Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного бізнесу: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Сучасні концепції архітектури будівель готельних підприємств. Стиль готелів. Формування інтер'єру приміщень готельних підприємств. Колір та освітлення в інтер'єрі. Чинники, що визначають комфорт внутрішнього простору готелю. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд підприємств готельного бізнесу.

## **Модуль 2.**

**Змістовий модуль 1. Організаційно-функціональні та управлінські особливості діяльності готельних підприємств**

**Тема 1. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Економічні аспекти функціонування готельних підприємств.** Характеристика основних етапів гостьового циклу. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення оплати за помешкання. Порядок оформлення виїзду гостя. Основні показники функціонування готелю.

**Тема 2. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання.** Основні вимоги до здійснення бронювання. Спосіб здійснення бронювання. Подвійне бронювання. Види бронювань. Відмова у бронюванні. Зміна заявки негарантованого бронювання. Анулювання послуг. Штрафні санкції залежно від термінів анулювання послуг. Складання звіту бронювання. Сучасні системи інтернет-бронювання. Центральна система бронювання. Приєднана мережа бронювання.

**Тема 3. Організація функціонування служби прийому та розміщення.** Служба прийому та розміщення як основний структурний підрозділ готельного підприємства. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика

основних положень прийому гостя. Проста та розгалужена структури служби прийому та розміщення.

**Тема 4. Організація і технологія функціонування служби номерного фонду.** Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду у готелях значної місткості. Функціональні обов'язки керівника служби номерного фонду. Види прибиральних робіт в номерах. Генеральне, щоденне, проміжне прибирання, прибирання після виїзду, вечірня підготовка номерів. Послідовність прибирання номерів.

**Тема 5. Організація та функції служби харчування та напоїв.** Місце та роль служби харчування та напоїв в загальній структурі готельного підприємства. Загальні принципи організації роботи на підприємствах харчування готелів. Обслуговування в номерах. Функціональні обов'язки працівників служби харчування та напоїв.

**Тема 6. Організація безпеки підприємств готельного господарства. Організація відпочинку, дозвілля і розваг.** Поняття «безпека» та його різ види. Комплекс системи безпеки готелю. Структура служби та посадові характеристики та вимоги. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.

Дозвілля, розваги та організація відпочинку в готелі.

**Тема 7. Культура обслуговування в готельному господарстві. Вимоги до персоналу готельних підприємств.** Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови. Складові частини телефонного сервісу.

## **ВИДИ ЗАНЯТЬ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

Передбачені лекційні та семінарські заняття, виконання самостійної роботи та її захист. Форма підсумкового контролю – залік, іспит.

Під час навчання використовуються пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, частково-пошуковий, дослідницький діалогово-комунікаційний методи, метод проблемного викладу матеріалу, самонавчання. Семінарські заняття передбачають усне опитування, виконання письмових практичних завдань, виконання та захист індивідуальних завдань (презентацій). Самостійна робота включає у себе вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять за рекомендованою літературою, виконання індивідуальних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Однією з умов виконання індивідуальних завдань є дотримання принципів академічної доброчесності.

## СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

У V семестрі – залік:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1.Аудиторна та самостійна робота	<b>50</b>
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	<b>50</b>
		<b>Разом</b>	<b>100</b>

У VI семестрі – іспит:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – іспит	1.Аудиторна та самостійна робота	<b>50</b>
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	<b>20</b>
		3. Іспит	<b>30</b>
		<b>Разом</b>	<b>100</b>

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються «0».

### Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ п/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.

		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно відбиває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.
2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання практичних завдань тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: поточна письмова робота (практичне завдання, тест), вибіркове опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

**Критерії оцінювання самостійної роботи здобувача  
(письмові практичні роботи, підготовка презентацій)**

Критерії оцінки	Оцінка
Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість	«відмінно»



практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються для даного типу завдань.	«задовільно»
Виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне значення усіх поточних оцінок за ці види робіт з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в рейтинговий бал за роботу протягом семестру шляхом помноження на 10. Таким чином, **максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру становить 50.**

#### **Критерії оцінювання модульної контрольної роботи у V семестрі:**

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Питання (завдання) репродуктивного рівня (мах – 10 б.)	10	відповідь логічна та послідовна, повністю розкриває зміст питання;
	7 – 9	відповідь повна, проте є незначні недоліки та помилки;
	4 – 6	відповідь неповна, містить недоліки та помилки;
	1 – 3	відповідь схематична, містить багато фактологічних помилок та неточностей;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (мах – 15 б.)	15	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	11 – 14	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	7 – 10	відповідь неповна, містить деякі помилки та неточності;
	4 – 6	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	1 – 3	відповідь схематична, майже не розкриває зміст питання, містить неточності, помилки;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
	25	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та

Питання (завдання) творчого рівня (мах – 25 б.)		демонструє здатність творчого розв’язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та категоріями, аргументовано доводить власну точку зору;
	21 – 24	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить деякі неточності у розв’язанні завдань; здобувач аргументовано доводить власну точку зору;
	16 – 20	відповідь змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв’язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	11 – 15	відповідь в цілому правильна, але неповна, містить незначні недоліки, рівень самостійності суджень недостатній;
	6 – 10	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 5	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту питання.
<b>Разом</b>	<b>50 балів</b>	

### Критерії оцінювання модульної контрольної роботи у VI семестрі:

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Питання (завдання) репродуктивного рівня (мах 4 б.)	4	відповідь логічна та послідовна, повністю розкриває зміст питання;
	3	відповідь повна, проте є незначні недоліки та помилки;
	1 – 2	відповідь неповна, поверхнева, містить багато помилок та неточностей;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (мах 6 б.)	6	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	4 – 5	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	1 – 3	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) творчого рівня (мах 10 б.)	10	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв’язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує

		поняттями та термінологією, аргументовано доводить власну точку зору;
	8 – 9	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору.
	5 – 7	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	3 – 4	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 2	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту питання.
<b>Разом</b>	<b>20 балів</b>	

**Семестровий рейтинговий бал** є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за модульну контрольну роботу. Максимальний рейтинговий бал студента становить 100 балів.

**Підсумкова форма контролю у V семестрі – залік (в усній формі).**

Умови допуску до заліку: повне виконання програми курсу та всіх видів робіт, відпрацювання пропущених лекцій і семінарських занять, виконання самостійної роботи, успішне виконання модульної контрольної роботи.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – Е та бал 60. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку «не зараховано», то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка «не зараховано» в національній шкалі, оцінка FX – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

**Критерії оцінювання заліку:**

№	Критерії оцінювання	Шкала оцінювання	
		«зараховано»	«не зараховано»
1.	Відповідність змісту	Відповідь здобувача повністю відповідає змісту питання. Основні проблеми розкриті чітко та в повній мірі.	Відповідь здобувача лише частково відповідає / не відповідає змісту питання. Основні проблеми визначено нечітко / не визначено.

2.	Повнота і ґрунтовність викладу	Основні питання розкриті повністю і ґрунтовно.	Основні питання розкриті лише частково і без належної глибини / зовсім не розкриті.
3.	Термінологічна коректність	Здобувач вільно й коректно користується понятійно-категоріальним апаратом дисципліни.	Здобувач майже не користується термінологією.

Оцінка «зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача в повній мірі відповідає всім зазначеним критеріям.

Оцінка «не зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача не відповідає хоча б одному із зазначених критеріїв.

### Шкала відповідності оцінок

Оцінка в національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача за дисципліну у такий спосіб:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	
59 балів і нижче	–	FX	– не зараховано.

### Підсумкова форма контролю у VI семестрі – іспит (в усній формі).

Здобувачам, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 63 – 70, за рішенням кафедри може бути виставлена підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою «відмінно», за шкалою ЄКТС – А. Підсумковий рейтинговий бал виставляється шляхом додавання до семестрового рейтингового бала здобувача 30 балів.

Для допуску здобувача вищої освіти до іспиту з дисципліни «Організація готельного господарства» необхідним є виконання ним вимог навчального плану і графіка навчального процесу, а саме: усі пропущені аудиторні заняття мають бути відпрацьовані, усі види робіт, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, мають бути виконані.

Максимальний екзаменаційний бал становить **30**. Викладач оцінює відповідь здобувача на іспиті за 4-бальною шкалою. Отримана оцінка трансформується в **екзаменаційний рейтинговий бал** у такий спосіб:

«відмінно»	– 30 балів;
«добре»	– 23 бали;
«задовільно»	– 18 балів;
«незадовільно»	– 0 балів.

## Критерії оцінювання відповіді здобувача на іспиті

повна і правильна відповідь на всі питання екзаменаційного білета, здобувач демонструє знання фактологічного матеріалу, основних теоретичних питань курсу, вичерпно відповідає на додаткові запитання викладача, творчо застосовує теоретичний апарат дисципліни.	«відмінно»
в цілому правильна відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач вміє робити аналіз і висновки, але на додаткові запитання викладача відповідає з деякими неточностями та недоліками.	«добре»
поверхнева відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач припускається помилок при висвітленні фактологічного матеріалу, частково знає відповідь на запропоновані питання і демонструє наявність окремих елементів самостійного мислення.	«задовільно»
відсутність будь-якої відповіді на теоретичні запитання внаслідок незнання програмного матеріалу.	«незадовільно»

Підсумкова оцінка за вивчення дисципліни виставляється за підсумковим рейтинговим балом (сума семестрового рейтингового бала та екзаменаційного бала) за таблицею:

Підсумковий рейтинговий бал	Оцінка за шкалою ЄКТС	Підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою
90 – 100	A	<b>відмінно</b>
82 – 89	B	<b>добре</b>
75 – 81	C	
66 – 74	D	<b>задовільно</b>
60 – 65	E	
0 – 59	FX	<b>незадовільно</b> з можливістю повторного складання

Якщо здобувач на іспиті з дисципліни, з якої він мав семестровий рейтинговий бал **менше 42 балів**, отримує **позитивну** екзаменаційну оцінку («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»)), то йому виставляється підсумкова оцінка з дисципліни за національною шкалою **лише «задовільно»**, за шкалою ЄКТС – **Е**, а в екзаменаційній відомості в графі «Підсумковий рейтинговий бал» ставиться **60 балів**.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

### Базова

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський. І. М. Менеджмент готельного господарства : підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 336 с.
4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес. Теорія і практика. К. : ТОВ «Видавництво "Центр навчальної літератури"», 2019. 472 с.
5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.

### Додаткова

6. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
7. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
8. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.»
9. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа. Навчальний посібник. К. : ВД «Кондор», 2021. 300 с.
10. Байлик С. И. Готельне господарство: підручник 2 вид., перероб. і доп. К.: Дакор, 2009. 368 с.
11. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посібн. Д. : Акор, 2008. 328 с.
12. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
13. Грановська В.Г., Кацемір Я.В., Фесенко Г.О. Індустрія туризму як вектор конкурентоспроможного регіонального розвитку : монографія. Херсон : «Олді+», 2020. 154 с.
14. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О. А. Коваль, В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с.
15. Довгаль Г. В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2019. Вип. 9. С. 190 – 196.
16. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.
17. Жук М. В., Круль Г. Я. Менеджмент готельно-курортного і туристичного сервісу. Конспект лекцій. Частина 1. Чернівці: Рута, 2004. 88 с.

- 18.Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. К.: Кондор, 2015. 752 с.
- 19.Кучерява Г. О. Геопросторові аспекти розвитку світової готельної індустрії. «*Ad orbem per linguas. До світу через мови*». Матеріали Міжнародної науково-практичної відеоконференції «Світ цінностей і цінності у світі», 13–14 травня 2021 року. Київ: Видавничий центр КНЛУ, 2021. С. 581 – 583.
- 20.Кучерява Г. О., Поліщук Т. О. Індустрія гостинності Франції у контексті сучасних особливостей розвитку світового туризму. *Часопис соціально-економічної географії*. 2020. №29. С. 80-89.
- 21.Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. *Журнал Європейської економіки*. 2015. Том 14 (№ 3). С. 273 – 286.
- 22.Оніщук Н. В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. Випуск 4 (21). С. 297 – 304.
- 23.Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
- 24.Пандяк І. Феномен індустрії гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура. *Вісник Львівського університету. Серія географічна*. 2016. Вип. 50. С. 277 – 285.
- 25.Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
- 26.Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. К. : Альтерпрес, 2009. 447 с.

## **27.Інформаційні ресурси**

- 28.[Державна служба статистики України](http://www.ukrstat.gov.ua). URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
- 29.[Система бронювання Booking](https://www.booking.com). URL: <https://www.booking.com>
- 30.Усі готелі України. URL: <https://gohotels.com.ua>
- 31.Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
- 32.Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>