

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	5
----------------	---

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА».....	7
---	---

### *Розділ 1*

#### ПРАКТИЧНІ, СИТУАЦІЙНІ ТА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМ ЗА МОДУЛЯМИ

#### **Модуль 1. Особливості організації готельного господарства в Україні та світі**

1. Сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії.....	9
2. Загальна характеристика засобів розміщення туристів.....	17
3. Типологія засобів розміщення туристів.....	25

#### **Модуль 2. Організація обслуговування в закладах готельного господарства**

4. Послуга гостинності, її специфіка та основні компоненти.....	33
5. Організація роботи служб та відділів закладів готельного господарства.....	41
6. Процес надання основних та додаткових послуг закладами готельного господарства.....	50

#### **Модуль 3. Функціональна організація приміщень закладів готельного господарства**

7. Організація архітектури та інтер'єру закладів готельного господарства.....	58
8. Організація приміщень житлової групи в закладах готельного господарства.....	65
9. Організація приміщень нежитлової групи в закладах готельного господарства.....	75

#### **Модуль 4. Основи інженерно-технічного обслуговування, організації праці та культури обслуговування в готельному господарстві**

10. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.....	83
11. Організація праці в закладах готельного господарства.....	96
12. Культура обслуговування в закладах готельного господарства.....	107

#### **Модуль 5. Основи категоризації закладів готельного господарства**

13. Основні системи категоризації засобів розміщення.....	114
14. Стандарти категоризації готелів в Україні та Європі.....	119

15. Порядок установлення категорій готелям та іншим об'єктам розміщення в Україні .....	128
--	-----

## ***Розділ 2***

### **ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

1. Рекомендації до порядку виконання індивідуальних завдань .....	136
1.1. Індивідуальне завдання з модуля «Організація обслуговування в закладах готельного господарства .....	136
1.2. Індивідуальне завдання з модуля «Функціональна організація приміщень закладів готельного господарства» .....	138
1.3. Індивідуальне завдання з модуля «Основи категоризації закладів готельного господарства» .....	141
2. Вимоги до оформлення індивідуальних завдань .....	144
3. Поради щодо захисту індивідуальних завдань .....	145

<b>ГЛОСАРІЙ</b> .....	146
-----------------------	-----

### **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

Нормативно-правові документи України .....	153
Основний список літератури .....	153
Додатковий список літератури .....	155

<b>Інформація щодо пошуку найновітніших науково-практичних та статистичних джерел</b> .....	161
---	-----

<b>ДОДАТОК</b> .....	162
----------------------	-----

## ПЕРЕДМОВА

---

---

У сучасних умовах стану готельного та туристичного бізнесу, під впливом кризових соціально-економічних явищ, процесів руйнації інфраструктури, скорочення видатків до територіальних бюджетів унаслідок російської агресії та військових дій на території України, важливим є пошук шляхів розвитку партнерства всіх суб'єктів сфери туризму, гостинності та місцевих органів державної влади в напрямку оптимального використання матеріальних ресурсів та людського капіталу. Нові умови ведення бізнесу стали значним викликом для готельного сектора національної економіки: деякі суб'єкти підприємництва були вимушені повністю або частково припинити діяльність або перепрофілювати власний бізнес. Такі обставини актуалізують питання щодо пошуку нових форм підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та рекреації з метою формування кадрового потенціалу повоєнного розвитку галузі, формування ключових компетенцій у здобувачів освіти спеціальності 242 «Туризм і рекреація». Фахова підготовка майбутніх менеджерів сфери туризму та рекреації має бути спрямована на якісне навчання, оволодіння професійними навичками у сфері обслуговування, формування управлінських компетенцій, оволодіння методами економічного аналізу та самостійного дослідження науково-прикладних проблем відновлення та розвитку діяльності суб'єктів підприємництва сфери туризму та рекреації.

Глобальні інтеграційні процеси, що відбуваються у світі, у національному та міжнародному туризмі, ринкові трансформації економіки та соціальної сфери держави мають бути як предметом вивчення і всебічного аналізу на практичних і семінарських заняттях у студентських групах, так і умовами щодо формування майбутніх фахівців з підприємницьким духом, яким необхідні ґрунтовні знання в царині сучасної організації сфери готельного господарства.

Друге видання навчально-практичного посібника «Організація готельного господарства» розроблено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація» ступеня бакалавр, робочої навчальної програми дисципліни «Організація готельного господарства», та дозволить доповнити загальну методичку викладання дисципліни, систематизувати отриманні знання з основ організації готельного господарства та туристичного обслуговування в закладах гостинності. Вивчення тем навчальної дисципліни передбачає формування у студентів системи базових знань з організації процесів надання готельних послуг, розуміння сутності послуг гостинності як складових сфери обслуговування туристів, набуття вмінь з використання сучасних методів та технологій виробництва готельного продукту.

Метою посібника є упорядкування проведення практичних і семінарських занять, самостійної роботи студентів, закріплення та систематизація теоретичних знань і практичних навичок у процесі формування професійних компетенцій майбутнього фахівця сфери туризму і рекреації.

Посібник дозволить студентам глибше уявити собі сутність організації готельного господарства та обслуговування туристів у готелях, комплексний характер надання основних та додаткових послуг відповідними закладами розміщення туристів, а також дасть можливість оволодіти навичками з організації готельного бізнесу. Навчальне видання «Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник» містить: загальні рекомендації до вивчення дисципліни, вказівки до вивчення конкретних тем із запитаннями для самоконтролю, кейси та тестові завдання, вимоги щодо виконання обов'язкових і вибіркових індивідуальних завдань, список рекомендованих джерел інформації та термінологічний словник.

Навчально-практичний посібник заснований на нормативно-правових актах чинного законодавства України, монографічних дослідженнях, матеріалах підручників і навчальних посібників з організації готельного господарства відомих вітчизняних та зарубіжних авторів, періодичних виданнях з даної тематики.

# МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

---

---

Першорядними завданнями дисципліни «Організація готельного господарства» є вивчення студентами основних понять сфери гостинності та готельного бізнесу, науково-методологічних засад та вимог українського законодавства щодо організації надання послуг у засобах розміщення туристів. Мета дисципліни полягає в ознайомленні студентів зі структурою та специфікою споживання готельних послуг, визначенні науково-прикладних засад організації обслуговування в закладах готельного господарства, діяльності основних служб та відділів готелів, процесів надання основних та додаткових послуг, організації праці персоналу. У зв'язку з цим, повне засвоєння навчального матеріалу дисципліни ґрунтується на застосуванні таких форм:

- опрацювання лекційного матеріалу та науково-літературних джерел;
- підготовка студентів до практичних і семінарських занять;
- активна участь їх у проведенні практичних і семінарських занять;
- виконання обов'язкового індивідуального завдання з обраної теми;
- проходження підсумкового модульного контролю;
- виконання окремих видів вибіркових індивідуальних завдань;
- складання заліку та екзамену.

*Опрацювання лекційного матеріалу та літературних джерел.* Складання та вивчення конспекту лекції – перший етап самостійної роботи студента з опанування певної теми дисципліни. Студент має чітко усвідомити, що правильно складений конспект лекції – це короткий тезисний запис основних положень матеріалу, що вивчається. Конспект лекцій допомагає у раціональній підготовці до семінарських занять, контрольних робіт та екзамену, вказує напрямок і обсяг подальшої роботи з літературними джерелами, статистичною інформацією, нормативно-правовими актами.

*Підготовка до практичних і семінарських занять* починається з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен уважно вивчити теоретичні положення теми, ознайомитися з методикою проведення заняття, підготувати відповіді на контрольні запитання.

Семінарські заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом дисципліни, що забезпечує надання послуг високого рівня якості відповідно до вимог міжнародних та вітчизняних стандартів у закладах готельного господарства, висококваліфікованої розробки документів у галузі та подальшої наукової обґрунтованості напрямів розвитку готельної індустрії.

Самостійна робота студентів у процесі підготовки до семінарських занять – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне та якісне засвоєння навчального матеріалу є неможливим. Це свідчить про необхідність керування

самостійною роботою студентів із боку викладача завдяки цілеспрямованим організаційним і контрольним заходам.

Викладач на кожній лекції рекомендує студентам основну і додаткову літературу, а також методичні рекомендації до самостійної роботи з навчального курсу. У методичних указівках до всіх тем дисципліни наведено перелік питань для теоретичної підготовки до занять (розділ 1).

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися у будь-якому питанні, він має отримати консультацію у викладача згідно з графіком проведення ІКР (індивідуально-консультативної роботи), що дозволить спрямувати роботу студента в потрібне русло, зробити її раціональною та ефективною.

Для засвоєння матеріалу курсу студент має приймати *активну участь у проведенні практичних і семінарських занять*. Структура кожного заняття включає тестування, фронтальне опитування з ключових теоретичних питань, вирішення ситуаційних завдань, рецензування відповідей своїх одногрупників під час опитування, захист, обговорення та оцінювання індивідуальних завдань, підготовлених студентами самостійно у письмовій формі.

*Виконання індивідуальних завдань* віднесене до кола обов'язкових робіт з дисципліни. Студенту потрібно вибрати тему та погодити з викладачем основні проблемні запитання, які треба висвітлити. У розділі 2 посібника наведені методичні рекомендації щодо виконання індивідуальних завдань із дисципліни «Організація готельного господарства».

Завдяки розвитку інформаційних технологій, дистанційний формат навчання дозволяє студентам гармонійно поєднувати групові заняття в очному вигляді і віртуальному просторі, а також самостійну роботу студентів з використанням інформаційних технологій неформальної освіти. Такі технології забезпечують гнучкий графік навчання, індивідуальний підхід до кожного слухача програми неформальної освіти. Студентам рекомендовано використовувати освітні платформи дистанційного навчання Coursera, Prometheus та Академія НТООУ, що надають можливість знайти ресурси неформальної освіти для самостійної підготовки за темами навчальної дисципліни. Взаємодоповнення формальної та неформальної освіти сприяє виробленню у студентів таких програмних результатів, як здатність управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

Головною формою контролю знань студентів із дисципліни є проведення *екзамену*, за результатами якого оцінюється систематичність вивчення лекційного матеріалу, вирішення ситуаційних, практичних та тестових завдань, розглянутих на семінарських заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно; робиться висновок про вміння студента логічно викладати їх сутність. Оцінювання знань студентів у процесі складання екзамену та розрахунок остаточного рейтингу студента з дисципліни проводиться згідно з положенням та вимогами ВЗО України.

Основні терміни, якими повинні володіти студенти у рамках вивчення даної дисципліни, наведені у глосарії.

## Розділ 1

# ПРАКТИЧНІ, СИТУАЦІЙНІ ТА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

---

---

## Модуль I. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ ТА СВІТІ

### Тема 1. СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

#### *План теми*

- 1.1. Готельна індустрія як складова індустрії туризму.
- 1.2. Етапи становлення готельного господарства у період розвитку масового туризму.
- 1.3. Сучасні тенденції розвитку світової готельної індустрії.
- 1.4. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.
- 1.5. Основні нормативно-правові документи з регулювання готельної діяльності в Україні.

**Ключові слова:** засоби розміщення; готельне господарство; готелі; аналогічні готелям засоби розміщення; рівень завантаження закладів готельного господарства; ємкість закладів готельного господарства; етапи становлення готельного господарства; сучасні тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та світі.

**Мета заняття.** Формування навичок роботи з джерелами статистичної інформації; набуття вмінь здійснювати розрахунки відносних показників з розвитку сукупності закладів готельного господарства, розташованих на території певної адміністративно-територіальної одиниці України.

#### ***Методичні поради до вивчення теми 1***

Починаючи вивчати дисципліну «Організація готельного господарства», студенти мають знати про роль та значення засобів розміщення у складі індустрії туризму як за думками вчених, так і за нормативно-правовими документами України.

Студентам потрібно ознайомитися з етапами становлення світової готельної індустрії в період розвитку масового туризму (з 1950-х років до цього часу), а також охарактеризувати позитивні та негативні риси, притаманні готельному господарству України в даній ретроспективі.

У рамках цієї теми треба докладно розглянути сучасні тенденції розвитку готельної індустрії, основними з яких є такі: поглиблення спеціалізації готельної

пропозиції; створення міжнародних готельних ланцюгів; глобалізаційні процеси в готельному бізнесі; розвиток засобів розміщення малої місткості; впровадження інформаційних комп'ютерних технологій у готельній індустрії; застосування різноманітних інновацій засобами розміщення; інтеграція капіталу готельних підприємств із капіталом фінансових, будівельних, транспортних та інших сфер економіки; додержання протиепідемічних заходів у засобах розміщення.

Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України доцільно розглядати на підставі не тільки найновітніших публікацій та наукових досліджень, але й за офіційними статистичними даними останніх років. Варто зазначити, що нинішній період розвитку готельної індустрії України характеризується такими особливостями, як: недосконалість структури закладів готельного типу; недостатня потужність номерного фонду; низький рівень завантаження засобів розміщення; переважання в структурі підприємств готельного господарства закладів із середнім та великим номерним фондом; мала частка категоризованих готелів; невідповідність матеріально-технічної бази та якості надаваних послуг сучасним вимогам (у більшості випадків); відсутність у законодавстві чіткого визначення місця готельного господарства у сфері туризму, його відомчого підпорядкування; складнощі у врегулюванні прав власності на готельні підприємства, зокрема для іноземних інвесторів; початок створення національних готельних мереж в Україні; недостатнє поширення міжнародних готельних ланцюгів в Україні; закриття частини засобів розміщення через військовий стан; знищення закладів готельного господарства в результаті російської військової агресії та їх втрата на тимчасово окупованих територіях тощо.

Особливу увагу треба приділити вивченню нормативно-правової бази провадження готельної діяльності в Україні (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

### **Нормативно-правова база провадження діяльності засобів розміщення в Україні**

Нормативно-правові документи	Дата прийняття	Номер
Закон України «Про туризм» [1]	15.09.1995	№ 324/95-ВР
Постанови Кабінету Міністрів України		
Про порядок надання послуг з тимчасового розміщування (проживання) [3]	15.03.2006	№ 297
Про порядок встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщування (проживання) [2]	29.07.2009	№ 803
Національні стандарти України		
Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [6]	01.07.2004	4268:2003
Послуги туристичні. Класифікація готелів [7]	01.07.2004	4269:2003
Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [8]	01.10.2006	4527:2006
Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація [9]	15.07.2021	9106:2021
Інші нормативно-правові документи		
Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг [4]	16.03.2004	№ 19



### Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте основні фактори розвитку індустрії туризму в умовах сьогодення.
2. Проаналізуйте склад індустрії туризму з точки зору відомих науковців.
3. Надайте характеристику індустрії туризму згідно з українським законодавством.
4. Визначте роль та місце готельного господарства у складі індустрії туризму.
5. Охарактеризуйте основні етапи становлення світової готельної індустрії в період розвитку масового туризму (з 1950 р. і до сьогодні).
6. Аналогічно охарактеризуйте етапи становлення готельної індустрії в Україні за даний проміжок часу.
7. Надайте характеристику сучасних тенденцій розвитку світової готельної індустрії.
8. Проаналізуйте сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
9. Визначте основні проблеми, які існують у готельному господарстві України.
10. Укажіть основні нормативно-правові документи України, що формують законодавчу базу провадження готельної діяльності.

### Практичні завдання

Користуючись даними статистичних збірників по колективних засобах розміщення, розрахувати окремі показники (табл. 1.2-1.5), що характеризують сучасний стан підприємств готельного господарства (ПГГ) певних регіонів України. Для наочності збору даних у таблицях зазначені відомості про номери сторінок та граф статистичних збірників, в яких відображені відповідні показники.

**Завдання 1.** Розрахувати рівень завантаження підприємств готельного господарства України та певної області, заповнивши табл. 1.2.

Розрахунок завантаження відбувається за такою формулою:

$$P_{\text{завантаж.}} = \frac{T_{\text{перебув.}}}{M_{\text{однораз.}} \times 365 \text{ д\iб}} \times 100\% \text{ (1), де:}$$

$P_{\text{завантаж.}}$  – рівень завантаження ПГГ, %;

$T_{\text{перебув.}}$  – тривалість перебування приїжджих у ПГГ, людино-д\iб;

$M_{\text{однораз.}}$  – одноразова місткість ПГГ, місць;

365 д\iб – кількість д\iб у календарному році.

**Рівень завантаження підприємств готельного господарства України  
та досліджуваної області**

№ ряд	Показники		Значення показників по роках			Зміна значень показників останнього року до першого, %
			Перший рік	Другий рік	Останній рік	
1	Загальна кількість місць у ПГГ, місць (стор. 3, графа 2)	Усього по Україні				
2		зокрема в ..... області				
3	Частка ПГГ ..... області у загальній місткості ПГГ України, % (ряд. 2 : ряд. 1 x 100%)					
4	Кількість ночівель приїжджих у ПГГ, людино-діб (стор. 8, графа 2)	Усього по Україні				
5		зокрема в ..... області				
6	Частка ПГГ ..... області у загальному обсязі наданих людино- діб обслуговування, % (ряд. 5 : ряд. 4 x 100%)					
7	Рівень завантаження ПГГ, %	Усього по Україні				
8		зокрема в ..... області				

Після заповнення табл. 1.2 даними зі статистичних збірників необхідно:

- розрахувати питому вагу підприємств готельного господарства досліджуваної області в структурі готельної бази України за показниками «загальна кількість місць у підприємствах готельного господарства» та «тривалість перебування приїжджих у ПГГ»;
- розрахувати рівень завантаження підприємств готельного господарства України та досліджуваного регіону за формулою (1);
- проаналізувати динаміку розвитку всіх досліджуваних показників;
- зробити висновки про рівень завантаження в Україні та досліджуваній області.