

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Готельна справа

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол №12 від 20.05.2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Готельна справа
Викладач	к.геогр.н., доц. Мельник Надія Вікторівна
Контактний телефон викладача	+380992063551
E-mail викладача	nadiia.v.melnyk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	360 год, 12 кредитів ЄКТС
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Згідно розкладу консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Предметом вивчення курсу є комплекс знань і навичок, пов'язаних з організацією та функціонуванням готельного бізнесу, а саме, принципи та стандарти обслуговування гостей, операційна діяльність готелю, інноваційні рішення для покращення обслуговування гостей, правові аспекти функціонування готельної справи, етика та соціальна відповідальність

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: формування теоретичного підґрунтя та прикладних аспектів з питань організації діяльності підприємств готельного господарства; технологічних процесів обслуговування гостей у готелях; організації готельного сервісу. Основні зусилля спрямовані на забезпечення того, щоб випускники могли ефективно працювати в умовах сучасної індустрії гостинності, запроваджуючи інновації та покращуючи стандарти обслуговування.

Основні **цілі:** курс спрямований на формування у студентів розуміння важливості якості обслуговування як основи конкурентоспроможності готельного підприємства; вивчення кращих практик забезпечення високого рівня гостинності, задоволення потреб клієнтів і управління клієнтським досвідом.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК04. 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 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

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

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

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.

РН 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.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 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.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни				
Вид заняття		Загальна кількість годин		
Лекції		40/20		
Лабораторні заняття		80 / 40		
самостійна робота		240 / 300		
Ознаки навчальної дисципліни				
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий	
1-2	І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг	1 курс	нормативна	
Тематика навчальної дисципліни				
Тема		Кількість годин		
		лекції	лабораторні заняття	самостійна робота
1 семестр				
Тема 1. Готельні послуги у структурі туристичного обслуговування. Термінологічний апарат.		2	6	15
Тема 2. Технологія гостинності. Концепції гостинності		2	4	15
Тема 3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства. Стандарти в готельному бізнесі.		4	6	15
Тема 4. Типологія підприємств готельного бізнесу		2	6	15
Тема 5. Класифікація готелів. Системи класифікації готелів у світі. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту		2	6	15
Тема 6. Сегментація гостей		2	2	15
Тема 7. Функціональне призначення готелів. Основні фонди готельного господарства		4	6	15
Тема 8. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю		2	4	15
2 семестр				
Тема 9. Основні служби підприємства готельного бізнесу		2	4	14
Тема 10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення		4	4	14
Тема 11. Організація роботи служби бронювання		2	6	14
Тема 12. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду		2	6	14
Тема 13. Особливості надання послуг з харчування у готелях		2	4	14
Тема 14. Організація відпочинку, дозвілля і розваг при закладах готельного господарства		2	4	12
Тема 15. Організація надання додаткових послуг в готелі		2	4	14
Тема 16. Організація роботи служби безпеки в готелі		2	4	12
Тема 17. Етика та соціальна відповідальність		2	4	12
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ		40	80	240

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Накопичування балів під час вивчення дисципліни: 1 семестр Лабораторні заняття – 50 б. Проміжний тестовий контроль (КСР) – 30 б. Індивідуальне завдання (ІНДЗ) – 20 б. 2 семестр Лабораторні заняття – 50 б. Проміжний тестовий контроль (КСР) – 30 б. Підсумковий контроль (іспит) – 20 б. Максимальна кількість балів – 100 б.
Вимоги до письмових робіт	Лабораторні заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (розв'язання кейсів, виконання індивідуальних та групових проектів, опрацювання нормативних документів із подальшим конспектуванням у зошит або електронний нотатник, робота зі словниками та джерелами літератури з опрацюванням різних дефініцій понять, робота із спеціалізованим програмним забезпеченням тощо). У такому випадку письмові елементи або частини занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Контроль самостійної роботи відбувається під час проміжного тестування та у процесі підготовки до лабораторних занять.
Лабораторні заняття	Оцінювання лабораторних занять відбувається у 100 бальній шкалі. Вага кожної лабораторної роботи в загальній накопичувальній системі оцінювання може коливатись від 4 до 8 балів у залежності від її складності та кількості завдань а розрізі роботи. Додаткові бали виставляються за участь студентів у конференціях, наукових заходах, написанні наукових робіт, результатами неформальної освіти.
Умови допуску до підсумкового контролю	Здобувач може бути допущеним до підсумкового контролю за умови обов'язкового проходження двох проміжкових тестових контролів (КСР) у вигляді тестування, а також здачі лабораторних робіт та виконанні ІНДЗ.
Підсумковий контроль	Підсумковою формою контролю являється залік у першому семестрі, який можна отримати на основі загального рейтингу кількості балів за різні види робіт упродовж вивчення дисципліни, та іспиту у другому семестрі.

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи: Письмові роботи з навчальної дисципліни передбачені в розрізі лабораторних занять. Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконання завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю.

Академічна доброчесність: Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність – прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти ПНУ імені Василя Стефаника», «Положення про запобігання академічному плагіату в ПНУ імені Василя Стефаника» «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання.

Відвідування занять: Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.

Неформальна освіта: Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему або в рамках ІНДЗ у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем).

8. Рекомендована література

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 І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг», І3 «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., Онишук 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., Онишук 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. Мальська М.П., Пандяк І. Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування : підручник. URL: http://pidruchniki.com/1584072017293/turizm/organizatsiya_gotelnoho_obsługovuvannya
5. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. Dietschi Press. 2021. 274 p.
6. 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://yourgatewaytotheeu.eu/news-highlights/european-union).
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/LrxOOvprk>.
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>

Викладач



**доцент кафедри готельно-
ресторанної та курортної справи
Мельник Н.В.**