

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Методичні вказівки

до самостійної роботи з курсу «Організація готельного господарства»
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та спеціальності І3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання

Одеса-2026

Методичні вказівки до самостійної роботи з курсу «Організація готельного господарства» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та спеціальності І3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання / Укл. А.М. Іванов, І.О. Бориславський. Одеса: ОНМУ, 2026. 22 с.

Укладачі: Андрій ІВАНОВ, кандидат економічних наук, доцент
Ігор БОРИСЛАВСЬКИЙ, асистент

Рецензенти: Ганна МИХАЙЛИЧЕНКО, доктор економічних наук, професор Державного торговельно-економічного університету;
Артур ЛУПАШКО, власник ТОВ «Рібас Хотелс Груп»

Методичні рекомендації схвалено НМК ННІТІП (протокол №6 від 15.04.2026 р.)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ЗАВДАННЯ ТА КЕЙСИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ВІДПОВІДНО ДО ТЕМ ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ	5
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	31

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Освітній компонент «Організація готельного господарства» входить до циклу професійної та практичної підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» та J3 «Туризм та рекреація» освітньої програми «Туризм (морський та річковий)» денної та заочної форм навчання.

Методичні вказівки до самостійної роботи спрямовані на формування у здобувачів системи теоретичних знань і практичних умінь у сфері організації готельного господарства, що охоплює всі етапи функціонування підприємств готельного типу — від їх створення до забезпечення високого рівня обслуговування споживачів готельних послуг, надання додаткових сервісів та впровадження сучасних форм організації готельного бізнесу.

В основу методичних вказівок покладено чинні нормативно-правові акти, що регулюють економічний і соціальний розвиток держави, а також документи, спрямовані на підвищення якості обслуговування споживачів готельних послуг і розвиток готельної індустрії.

Самостійна робота здобувачів передбачає опрацювання теоретичного матеріалу та виконання завдань, спрямованих на закріплення знань з основ організації готельного господарства, класифікації та типізації засобів розміщення, формування організаційної та функціональної структури готелів, особливостей архітектури та дизайну, технології обслуговування, організації діяльності служб готелю, управління трудовими ресурсами.

Метою самостійної роботи є поглиблення та систематизація знань, отриманих під час вивчення дисципліни, а також формування практичних навичок аналізу, оцінки та прийняття управлінських рішень у сфері готельного господарства.

Основними завданнями самостійної роботи є:

- засвоєння теоретичних основ готельного господарства;
- вивчення методологічних підходів до організації діяльності підприємств готельного типу;
- аналіз класифікації готелів в Україні та світі;
- дослідження функціонального призначення готелів;
- вивчення історичних аспектів розвитку засобів розміщення;
- аналіз етапів створення готелю, процедур ліцензування та сертифікації;
- дослідження організаційних структур готелів та оцінка їх ефективності;
- характеристика основних служб готелю та їх функцій;
- вивчення організації праці та кадрового забезпечення;
- формування культури обслуговування та професійної етики у сфері гостинності.

У результаті виконання самостійної роботи здобувачі повинні набути:

знання:

- сутності, предмета та науково-методичних основ готельного господарства;
- класифікації та типізації підприємств готельної індустрії;
- особливостей організації засобів розміщення та функціонування основних служб готелю;
- нормативно-правових аспектів ліцензування та сертифікації;
- специфіки надання готельних і супутніх послуг.

вміння:

- аналізувати сучасні тенденції розвитку готельного господарства;
- класифікувати засоби розміщення за їх функціональним призначенням;
- оцінювати ефективність систем управління готелем;
- систематизувати та аналізувати статистичні дані;
- обґрунтовувати управлінські рішення у сфері готельного бізнесу.

Під час виконання самостійної роботи здобувачі повинні дотримуватися принципів академічної доброчесності, які регулюються Кодексом етики та доброчесності Одеського національного морського університету та чинним законодавством України. Дотримання цих принципів забезпечує достовірність результатів навчання, розвиток академічної культури та відповідальність усіх учасників освітнього процесу.

ЗАВДАННЯ ТА КЕЙСИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ВІДПОВІДНО ДО ТЕМ ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ

Тема. Вступ до індустрії гостинності (Історія розвитку готельного господарства)

Завдання:

1. Розкрити сутність індустрії гостинності та її роль у сучасній економіці.
2. Проаналізувати історичні етапи розвитку готельного господарства (Стародавній світ, Середньовіччя, Новий час, Сучасність).
3. Охарактеризувати основні форми засобів розміщення в різні історичні періоди (таверни, постоялі двори, караван-сараї, готелі).
4. Визначити фактори, що вплинули на розвиток готельної індустрії.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати лекційний матеріал та рекомендовані джерела;
- звернути увагу на зв'язок розвитку готельного господарства з торгівлею, подорожами та соціально-економічними процесами;
- використовувати історичний підхід при аналізі етапів розвитку індустрії гостинності;
- виділяти ключові особливості кожного історичного періоду;
- робити узагальнення щодо впливу історичних факторів на сучасний стан готельного бізнесу.

Кейс

Опис ситуації: Міжнародна компанія планує створити новий готель у туристичному місті з унікальною концепцією, що базується на історії розвитку індустрії гостинності. Інвестори розглядають можливість відтворення елементів середньовічних постоялих дворів або античних таверн із адаптацією до сучасних умов.

Проблематика:

- який історичний період доцільно обрати як основу концепції готелю;
- як поєднати історичну автентичність із сучасними стандартами комфорту;
- чи буде така концепція конкурентоспроможною на ринку туристичних послуг;
- які ризики пов'язані з впровадженням історичної концепції.

Висновки:

Історичний розвиток готельного господарства свідчить, що засоби розміщення завжди адаптувалися до потреб подорожуючих. Сучасні готелі можуть використовувати історичні концепції як елемент диференціації, однак вони повинні відповідати сучасним стандартам якості, безпеки та комфорту.

Завдання по кейсу:

1. Обґрунтувати вибір історичного періоду для концепції готелю.
2. Визначити ключові елементи, які доцільно використати в сучасному готелі (архітектура, сервіс, атмосфера).
3. Оцінити переваги та недоліки обраної концепції.
4. Запропонувати варіанти адаптації історичних елементів до сучасних умов готельного бізнесу.

Тема. Історія розвитку готельного господарства України

Завдання:

1. Проаналізувати етапи розвитку готельного господарства на території України.
2. Охарактеризувати основні типи засобів розміщення в історичному аспекті (корчми, гостині двори, постоялі двори).
3. Визначити роль торговельних шляхів та паломництва у розвитку готельної справи в Україні.
4. Проаналізувати розвиток готельного господарства у XIX–XX ст.
5. Оцінити сучасний стан та проблеми розвитку готельної індустрії України.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати лекційний матеріал та рекомендовані джерела;
- звернути увагу на історичні особливості розвитку готельного господарства в Україні;
- проаналізувати вплив соціально-економічних та політичних факторів на розвиток готельної індустрії;
- виділити ключові етапи розвитку (Київська Русь, ХІХ ст., радянський період, сучасність);
- провести порівняння розвитку готельного господарства України із світовими тенденціями;
- зробити висновки щодо сучасного стану та перспектив розвитку галузі.

Кейс

Опис ситуації: Інвестор планує відкриття сучасного готелю в історичному центрі міста Києва. Концепція передбачає поєднання історичних традицій української гостинності (гостинні двори, корчми, класичні готелі ХІХ ст.) із сучасними стандартами обслуговування.

Проблематика:

- як інтегрувати історичну спадщину у сучасний готельний бізнес;
- чи відповідає рівень розвитку інфраструктури вимогам сучасного туриста;
- які проблеми сучасного готельного господарства України можуть вплинути на успішність проєкту;
- як забезпечити конкурентоспроможність готелю на ринку.

Висновки:

Історичний розвиток готельного господарства України демонструє залежність галузі від економічних, політичних та соціальних умов. Сучасний готельний бізнес потребує модернізації, впровадження інноваційних технологій та підвищення якості обслуговування. Використання історичної спадщини може стати важливим фактором підвищення конкурентоспроможності готелю.

Завдання по кейсу:

1. Обґрунтувати доцільність використання історичної концепції в готельному бізнесі України.
2. Визначити основні елементи історичної спадщини, які можна інтегрувати в сучасний готель.
3. Проаналізувати сучасні проблеми готельної індустрії України та їх вплив на проєкт.
4. Запропонувати заходи щодо підвищення конкурентоспроможності готелю.

Тема. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Завдання:

1. Розкрити сутність нормативно-правового регулювання готельного господарства.
2. Проаналізувати основні законодавчі акти, що регулюють діяльність підприємств готельного господарства в Україні.
3. Охарактеризувати процедуру сертифікації готельних послуг.
4. Визначити роль державних стандартів (ДСТУ) у забезпеченні якості готельних послуг.
5. Проаналізувати «Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення».

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати законодавчі та нормативні документи у сфері готельного господарства;
- звернути увагу на взаємозв'язок між державним регулюванням і якістю готельних послуг;
- проаналізувати основні нормативні акти: Закони України, постанови КМУ, ДСТУ;
- розглянути процедуру обов'язкової та добровільної сертифікації;
- звернути увагу на вимоги до безпеки, якості та обслуговування споживачів;
- сформулювати висновки щодо ролі нормативного регулювання у підвищенні конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Кейс

Опис ситуації:

Підприємець планує відкрити новий готель в Україні. Для початку діяльності необхідно пройти всі етапи нормативно-правового оформлення, включаючи реєстрацію підприємства,

сертифікацію послуг та відповідність державним стандартам.

Проблематика:

- які нормативно-правові акти регулюють діяльність готелю;
- які етапи необхідно пройти для отримання сертифіката відповідності;
- як забезпечити відповідність готелю державним стандартам;
- які ризики виникають при недотриманні законодавства.

Висновки:

Нормативно-правове регулювання є важливим елементом функціонування готельного господарства, що забезпечує якість, безпеку та конкурентоспроможність послуг. Дотримання стандартів і вимог законодавства сприяє підвищенню довіри споживачів і розвитку туристичної індустрії.

Завдання по кейсу:

1. Скласти перелік основних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність готелю.
2. Описати процедуру сертифікації готельних послуг.
3. Визначити вимоги до якості та безпеки готельних послуг.
4. Проаналізувати можливі наслідки недотримання нормативних вимог.

Тема. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Завдання:

1. Розкрити сутність поняття «типізація підприємств готельного господарства».
2. Визначити основні фактори, що впливають на формування типів готельних підприємств.
3. Проаналізувати вплив місцезнаходження на тип готелю.
4. Охарактеризувати вплив терміну перебування споживачів на типізацію.
5. Проаналізувати роль місткості номерного фонду, цінової політики та цільового контингенту споживачів.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати теоретичний матеріал щодо типізації готельних підприємств;
- звернути увагу на взаємозв'язок факторів, що впливають на формування типу готелю;
- проаналізувати такі ключові фактори: місцезнаходження, режим роботи, термін перебування гостей, місткість, цінова політика, цільова аудиторія;
- розглянути приклади різних типів готельних підприємств;
- провести порівняльний аналіз типів готелів залежно від умов їх функціонування;
- сформулювати висновки щодо значення типізації для підвищення ефективності діяльності готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Інвестор планує відкриття готельного підприємства у туристично привабливому регіоні. Перед ним стоїть завдання визначити оптимальний тип готелю з урахуванням місцезнаходження, цільової аудиторії, рівня доходів споживачів та тривалості їх перебування.

Проблематика:

- який тип готельного підприємства доцільно обрати;
- як впливають фактори місцезнаходження та попиту на вибір типу готелю;
- як визначити цільовий сегмент споживачів;
- які ризики можуть виникнути при неправильному виборі типу готелю.

Висновки:

Типізація готельних підприємств є важливим інструментом організації готельного бізнесу, що дозволяє адаптувати послуги до потреб різних категорій споживачів. Врахування основних факторів типізації забезпечує ефективність діяльності підприємства та підвищує його конкурентоспроможність.

Завдання по кейсу:

1. Визначити оптимальний тип готелю для заданих умов.
2. Обґрунтувати вибір з урахуванням факторів типізації.
3. Охарактеризувати цільову аудиторію готелю.
4. Запропонувати основні послуги, які має надавати готель.

Тема. Характеристика основних типів засобів розміщення

Завдання:

1. Розкрити сутність поняття «засоби розміщення» та їх роль у туристичній індустрії.
2. Охарактеризувати основні типи засобів розміщення (готелі, мотелі, кемпінги, пансіонати, хостели тощо).
3. Проаналізувати особливості функціонування різних типів підприємств готельного господарства.
4. Визначити фактори, що впливають на появу та розвиток різних типів засобів розміщення.
5. Розглянути класифікацію засобів розміщення за функціональним призначенням (транзитні, ділові, рекреаційні).

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати класифікацію та характеристику засобів розміщення;
- звернути увагу на різноманітність типів готельних підприємств;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку туристичної інфраструктури;
- визначити особливості кожного типу засобів розміщення;
- розглянути функціональне призначення підприємств (транзитні, ділові, рекреаційні);
- сформулювати висновки щодо ролі різних типів засобів розміщення у задоволенні потреб туристів.

Кейс

Опис ситуації:

Туристична компанія планує розширення своєї діяльності та розглядає можливість створення мережі засобів розміщення різного типу (хостел, готель, кемпінг, апарт-готель) у різних регіонах України.

Проблематика:

- який тип засобу розміщення доцільно створювати в залежності від регіону;
- як визначити потреби цільової аудиторії;
- які типи засобів розміщення є найбільш конкурентоспроможними;
- як врахувати сучасні тенденції розвитку туризму.

Висновки:

Різнорманітність засобів розміщення обумовлена розвитком туристичної індустрії та змінами у споживчих потребах. Ефективне функціонування підприємств готельного господарства залежить від правильного вибору типу засобу розміщення відповідно до цільового сегменту ринку.

Завдання по кейсу:

1. Визначити доцільні типи засобів розміщення для різних регіонів України.
2. Охарактеризувати цільову аудиторію для кожного типу засобу розміщення.
3. Проаналізувати переваги та недоліки кожного типу.
4. Запропонувати стратегію розвитку мережі засобів розміщення.

Тема. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств

Завдання:

1. Розкрити сутність та призначення підприємств готельного господарства для відпочинку.
2. Охарактеризувати основні типи готельних підприємств для відпочинку (курортні, туристичні, спортивні, спеціалізовані).
3. Проаналізувати особливості функціонування курортних готелів.

4. Визначити специфіку діяльності лікувально-оздоровчих закладів (санаторіїв, пансіонатів, профілакторіїв).

5. Оцінити роль підприємств масового туризму у розвитку готельного господарства.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати класифікацію підприємств готельного господарства для відпочинку;
- звернути увагу на функціональні вимоги до таких підприємств;
- проаналізувати особливості курортних, туристичних та лікувально-оздоровчих закладів;
- визначити роль природно-кліматичних факторів у розміщенні готелів;
- розглянути вплив сезонності на діяльність підприємств;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку оздоровчого та рекреаційного туризму;
- сформулювати висновки щодо значення підприємств для відпочинку у туристичній індустрії.

Кейс

Опис ситуації:

Інвестор планує створення курортно-оздоровчого комплексу в рекреаційній зоні (узбережжя моря або гірський регіон). Проєкт передбачає поєднання функцій відпочинку, оздоровлення та активного туризму.

Проблематика:

- який тип підприємства доцільно обрати (курортний готель, санаторій, туристичний комплекс);
- як врахувати природно-кліматичні умови при організації діяльності;
- як мінімізувати вплив сезонності;
- які послуги необхідно включити для підвищення конкурентоспроможності;
- як забезпечити високий рівень обслуговування різних категорій споживачів.

Висновки:

Підприємства готельного господарства для відпочинку відіграють важливу роль у розвитку туристичної індустрії, оскільки забезпечують задоволення потреб споживачів у відновленні фізичного та психологічного стану. Ефективність їх діяльності залежить від правильного вибору типу підприємства, врахування природних умов, сезонності та потреб цільової аудиторії.

Завдання по кейсу:

1. Визначити оптимальний тип підприємства для заданої місцевості.
2. Обґрунтувати вибір з урахуванням природно-кліматичних умов.
3. Сформулювати перелік основних і додаткових послуг.
4. Запропонувати заходи щодо зменшення впливу сезонності.
5. Визначити цільову аудиторію підприємства.

Тема. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

Завдання:

Розкрити сутність класифікації підприємств готельного господарства.

1. Визначити критерії класифікації готелів за рівнем комфорту.
2. Проаналізувати складові рівня комфорту готельного підприємства.
3. Охарактеризувати основні підходи до класифікації готелів у світі.
4. Дослідити особливості національних систем класифікації (зіркова система, корони, категорії тощо).

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати теоретичні основи класифікації підприємств готельного господарства;
- звернути увагу на поняття «рівень комфорту» як основний критерій класифікації;
- проаналізувати складові комфорту (номерний фонд, сервіс, технічне оснащення, персонал);

- розглянути міжнародні та національні системи класифікації готелів;
- провести порівняльний аналіз різних систем (зірки, корони, категорії);
- сформулювати висновки щодо впливу класифікації на конкурентоспроможність готельного підприємства.

Кейс

Опис ситуації:

Підприємство готельного господарства функціонує на ринку туристичних послуг та прагне підвищити свою конкурентоспроможність шляхом отримання вищої категорії (зірковості). На даний момент рівень комфорту, обслуговування та матеріально-технічної бази готелю частково відповідає встановленим стандартам, однак не забезпечує повної відповідності вимогам для присвоєння бажаної категорії.

У зв'язку з цим виникає необхідність проведення комплексної оцінки поточного стану підприємства, визначення слабких місць у сервісі та інфраструктурі, а також розробки заходів щодо їх удосконалення. Особливої уваги потребують питання якості обслуговування клієнтів, технічного оснащення номерного фонду, наявності додаткових послуг та загального рівня комфорту.

Підвищення категорії готелю потребує відповідних інвестицій, тому важливим є обґрунтування економічної доцільності таких змін, з урахуванням можливого зростання попиту, підвищення рівня довіри клієнтів та збільшення доходів підприємства.

Проблематика:

- як оцінити поточний рівень комфорту підприємства;
- які інвестиції необхідні для модернізації;
- як класифікація впливає на конкурентоспроможність готелю.

Висновки:

Класифікація підприємств готельного господарства є важливим інструментом забезпечення якості послуг і орієнтації споживачів на ринку. Вона дозволяє стандартизувати рівень комфорту та підвищити довіру клієнтів, але водночас залишається різною у різних країнах, що ускладнює її уніфікацію.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні критерії підвищення категорії готелю.
2. Оцінити рівень комфорту готелю за основними показниками.
3. Запропонувати заходи щодо покращення матеріально-технічної бази та сервісу.
4. Обґрунтувати економічну доцільність підвищення категорії готелю.

Тема. Класифікація підприємств готельного господарства України

Завдання:

1. Розкрити сутність класифікації підприємств готельного господарства в Україні.
2. Проаналізувати вимоги ДСТУ 4268:2003 та ДСТУ 4269:2003.
3. Охарактеризувати категорії готелів за системою «зірок».
4. Визначити основні вимоги до матеріально-технічного оснащення готелів.
5. Проаналізувати вимоги до якості обслуговування в готелях різних категорій.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

опрацювати державні стандарти щодо класифікації готелів;

- звернути увагу на критерії присвоєння категорій (матеріально-технічна база, послуги, персонал);
- проаналізувати систему «зірковості» в Україні;
- розглянути вимоги до готелів різних категорій (1–5 зірок);
- звернути увагу на особливості забезпечення якості обслуговування;
- сформулювати висновки щодо значення класифікації для розвитку готельного бізнесу.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство в Україні прагне отримати категорію «4 зірки». Для цього необхідно привести матеріально-технічну базу, рівень обслуговування та перелік послуг у відповідність

до вимог державних стандартів.

Проблематика:

- які вимоги необхідно виконати для отримання категорії «4 зірки»;
- як оцінити поточний стан готелю;
- які зміни необхідно внести в організацію обслуговування;
- як забезпечити відповідність державним стандартам.

Висновки:

Класифікація готелів в Україні є важливим інструментом забезпечення якості послуг та підвищення конкурентоспроможності підприємств. Дотримання державних стандартів сприяє формуванню довіри споживачів і розвитку туристичної індустрії.

Завдання по кейсу:

1. Визначити вимоги до готелю категорії «4 зірки».
2. Оцінити відповідність готелю цим вимогам.
3. Запропонувати заходи щодо підвищення рівня обслуговування.
4. Обґрунтувати економічну доцільність підвищення категорії.

Тема. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація житлових та нежитлових груп приміщень

Завдання:

1. Розкрити сутність функціональної організації приміщень підприємств готельного господарства.
2. Охарактеризувати основні групи приміщень (житлові, адміністративні, вестибюльні, господарські тощо).
3. Проаналізувати функціональні зв'язки між приміщеннями готелю.
4. Визначити особливості організації житлової групи приміщень.
5. Охарактеризувати організацію нежитлових груп приміщень (вестибюльна, адміністративна, культурно-масова, господарська).

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати структуру приміщень готельного підприємства;
- звернути увагу на принципи функціонального зонування;
- проаналізувати взаємозв'язки між групами приміщень;
- вивчити організацію потоків (гостей, персоналу, матеріальних ресурсів);
- розглянути особливості організації номерного фонду;
- проаналізувати вимоги до житлових та нежитлових приміщень;
- сформулювати висновки щодо впливу функціональної організації на ефективність діяльності готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство планує реконструкцію будівлі з метою підвищення рівня комфорту та ефективності обслуговування гостей. Необхідно оптимізувати розміщення приміщень та функціональні зв'язки між ними.

Проблематика:

- як раціонально організувати функціональні зони готелю;
- як забезпечити ефективний рух потоків гостей і персоналу;
- як підвищити комфортність житлових приміщень;
- які зміни необхідно внести в організацію нежитлових приміщень;
- як уникнути перетину потоків обслуговування і гостей.

Висновки:

Функціональна організація приміщень є ключовим фактором ефективності діяльності готельного підприємства. Раціональне зонування та правильна організація потоків забезпечують високий рівень обслуговування, комфорт для гостей і оптимізацію роботи персоналу.

Завдання по кейсу:

1. Розробити схему функціонального зонування готелю.
2. Визначити основні групи приміщень і їх взаємозв'язки.
3. Запропонувати заходи щодо оптимізації потоків гостей і персоналу.
4. Оцінити ефективність організації житлових та нежитлових приміщень.

Тема. Архітектура та дизайн у готельному господарстві. Формування сучасного інтер'єру

Завдання:

1. Розкрити сутність архітектури підприємств готельного господарства.
2. Охарактеризувати основні вимоги до вибору земельної ділянки під готель.
3. Проаналізувати типи планувальних рішень готельних будівель.
4. Визначити принципи формування інтер'єру підприємств готельного господарства.
5. Охарактеризувати роль кольору, освітлення та декоративного оформлення в інтер'єрі готелю.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати поняття архітектури як середовища для комфортного перебування людей;
- звернути увагу на вимоги до розміщення готелів (транспортна доступність, екологічність, інфраструктура);
- проаналізувати типи планувальних рішень (прямокутні, компактні, атріумні, складні форми);
- вивчити принципи організації внутрішнього простору;
- розглянути особливості формування інтер'єру готелю;
- проаналізувати роль кольору, освітлення, меблів та декоративного мистецтва;
- сформулювати висновки щодо впливу архітектури і дизайну на конкурентоспроможність готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Інвестор планує створення сучасного готельного комплексу в туристичному регіоні. Перед проєктувальниками стоїть завдання розробити архітектурну концепцію та дизайн інтер'єру, які забезпечать комфорт, естетичність і конкурентоспроможність об'єкта.

Проблематика:

- як обрати оптимальну архітектурну форму будівлі;
- як врахувати природне середовище та ландшафт;
- як забезпечити функціональність і комфорт внутрішнього простору;
- як підібрати кольорову гаму та освітлення;
- як створити унікальний стиль готелю.

Висновки:

Архітектура та дизайн є важливими складовими успішного функціонування підприємств готельного господарства. Вони формують перше враження про готель, впливають на комфорт споживачів і визначають рівень його конкурентоспроможності. Гармонійне поєднання зовнішнього середовища, функціональності та естетики є основою сучасного готельного дизайну.

Завдання по кейсу:

1. Обґрунтувати вибір архітектурної форми готелю.
2. Запропонувати концепцію інтер'єру (стиль, кольори, матеріали).
3. Визначити основні функціональні зони будівлі.
4. Розробити рекомендації щодо оформлення вестибюля та номерного фонду.
5. Оцінити вплив дизайну на привабливість готелю для споживачів.

Тема. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та приміщень готельного господарства

Завдання:

1. Розкрити сутність організації прибиральних робіт на території підприємства

готельного господарства.

2. Охарактеризувати сезонні особливості прибирання (зимовий, весняний, літній, осінній періоди).
3. Проаналізувати технологію прибиральних робіт у житлових приміщеннях готелю.
4. Визначити особливості прибирання приміщень загального користування.
5. Охарактеризувати організацію білизняного господарства готелю.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати основні принципи санітарно-гігієнічного забезпечення готельного підприємства;
- звернути увагу на сезонні особливості прибиральних робіт на прилеглій території;
- проаналізувати технологію прибирання номерного фонду (поточне, проміжне, генеральне);
- вивчити послідовність виконання прибиральних робіт у номерах і санітарних вузлах;
- розглянути особливості прибирання приміщень загального користування;
- ознайомитися з організацією білизняного господарства;
- сформулювати висновки щодо значення чистоти та санітарного стану для якості готельних послуг.

Кейс

Опис ситуації:

У готельному підприємстві знизився рівень задоволеності гостей через скарги на чистоту номерів, стан прилеглої території та приміщень загального користування. Керівництво прийняло рішення провести аудит системи прибиральних робіт і вдосконалити організацію роботи персоналу.

Проблематика:

- які порушення в технології прибирання могли спричинити зниження якості обслуговування;
- як організувати ефективний контроль за роботою покоївок;
- як оптимізувати прибиральні процеси в номерному фонді;
- як підвищити санітарно-гігієнічний стан території готелю;
- як покращити організацію білизняного господарства.

Висновки:

Якість прибиральних робіт є одним із ключових факторів формування позитивного іміджу готельного підприємства. Рациональна організація прибирання, дотримання санітарно-гігієнічних норм та ефективний контроль за персоналом сприяють підвищенню рівня обслуговування і задоволеності споживачів.

Завдання по кейсу:

1. Виявити можливі причини погіршення якості прибиральних робіт.
2. Запропонувати заходи щодо вдосконалення організації прибирання номерного фонду.
3. Розробити рекомендації щодо покращення санітарного стану прилеглої території.
4. Запропонувати систему контролю за роботою персоналу.
5. Оцінити роль білизняного господарства у забезпеченні якості готельних послуг.

Тема. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Завдання:

1. Розкрити сутність поняття «гостинність» у готельному господарстві.
2. Охарактеризувати структуру послуг гостинності (основні та додаткові).
3. Проаналізувати поняття якості готельних послуг та її основні характеристики.
4. Визначити підходи до оцінки якості послуг (за Д. Гарвіном).
5. Охарактеризувати критерії оцінки якості готельних послуг споживачами.

2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати теоретичні основи гостинності як ключової категорії готельного бізнесу;
- звернути увагу на структуру готельних послуг (основні та додаткові);

- проаналізувати відмінності матеріальних і нематеріальних послуг;
- розглянути підходи до визначення якості послуг;
- вивчити критерії оцінки якості з точки зору споживача (надійність, безпека, відповідальність тощо);
- проаналізувати фактори, що впливають на формування середовища гостинності;
- сформулювати висновки щодо ролі якості обслуговування у підвищенні конкурентоспроможності готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство стикається зі зниженням рівня задоволеності клієнтів, незважаючи на високий рівень матеріально-технічного забезпечення. Відгуки гостей свідчать про проблеми у сфері сервісу, комунікації з персоналом та загальної атмосфери гостинності.

Проблематика:

- чому високий рівень матеріальних ресурсів не гарантує якісного обслуговування;
- які фактори формують середовище гостинності;
- як оцінити якість нематеріальних послуг;
- які критерії є ключовими для споживача при оцінці якості;
- як підвищити рівень гостинності в готелі.

Висновки:

Гостинність є комплексним явищем, що охоплює як матеріальні, так і нематеріальні аспекти обслуговування. Висока якість готельних послуг досягається лише за умови гармонійного поєднання матеріально-технічної бази, професіоналізму персоналу та створення сприятливої атмосфери для споживача. Саме рівень гостинності визначає конкурентоспроможність готельного підприємства.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні причини зниження рівня задоволеності клієнтів.
2. Проаналізувати складові гостинності, які потребують покращення.
3. Оцінити якість послуг за основними критеріями (надійність, безпека, відповідальність тощо).
4. Запропонувати заходи щодо підвищення рівня сервісу та гостинності.
5. Розробити рекомендації щодо формування позитивного іміджу готелю.

Тема. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

Завдання:

1. Розкрити сутність гостьового циклу в готельному господарстві.
2. Охарактеризувати основні етапи технологічного процесу обслуговування (бронювання, прийом, проживання, виїзд).
3. Проаналізувати структуру служб готельного підприємства (Front office, Back office).
4. Визначити функції служби прийому та розміщення.
5. Охарактеризувати процес бронювання готельних послуг та його види.

2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати поняття гостьового циклу (прибуття – проживання – виїзд);
- звернути увагу на структуру технологічного процесу надання готельних послуг;
- проаналізувати функціонування основних служб готелю;
- вивчити особливості роботи служби прийому та розміщення;
- розглянути принципи організації Front office та Back office;
- проаналізувати процес бронювання та його види (гарантоване, негарантоване);
- звернути увагу на документообіг (анкети, рахунки, журнали обліку);
- сформулювати висновки щодо значення організації прийому гостей для формування іміджу готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство стикається зі зниженням якості обслуговування на етапі прийому та

розміщення гостей. Клієнти скаржаться на тривалий час поселення, помилки в бронюванні та недостатню компетентність персоналу служби прийому.

Проблематика:

- які недоліки в організації роботи служби прийому можуть спричиняти проблеми;
- як оптимізувати процес бронювання та реєстрації гостей;
- як підвищити ефективність роботи персоналу Front office;
- як зменшити час обслуговування клієнтів;
- як покращити якість комунікації з гостями.

Висновки:

Служба прийому та розміщення є ключовою ланкою готельного підприємства, оскільки саме вона формує перше враження клієнта. Ефективна організація гостьового циклу, автоматизація процесів та професіоналізм персоналу є основою високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності готелю.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні причини проблем у роботі служби прийому та розміщення.
2. Запропонувати заходи щодо оптимізації процесу бронювання та поселення.
3. Розробити рекомендації щодо підвищення кваліфікації персоналу.
4. Запропонувати заходи щодо скорочення часу обслуговування гостей.
5. Оцінити роль автоматизації у підвищенні якості обслуговування.

Тема. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

Завдання:

1. Розкрити сутність інформаційного обслуговування в готельному господарстві.
2. Охарактеризувати роль інформаційних технологій у розвитку готельного бізнесу.
3. Проаналізувати глобальні системи бронювання (GDS) та їх значення.
4. Визначити особливості приєднаних та неприєднаних систем бронювання.
5. Охарактеризувати функціональні можливості автоматизованих систем управління (зокрема FIDELIO).

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати поняття інформаційного обслуговування в готельному бізнесі;
- звернути увагу на роль Інтернет-ресурсів та цифрових технологій;
- проаналізувати еволюцію систем бронювання (від КСБ до GDS);
- розглянути основні глобальні системи бронювання (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan);
- вивчити принципи роботи центральних та незалежних систем бронювання;
- ознайомитися з автоматизованими системами управління готелем (FIDELIO та ін.);
- звернути увагу на ведення баз даних клієнтів та їх значення для персоналізації послуг;
- сформулювати висновки щодо ролі інформаційних технологій у підвищенні конкурентоспроможності готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство прагне підвищити ефективність своєї діяльності шляхом впровадження сучасної автоматизованої системи управління та інтеграції в глобальні системи бронювання. Однак персонал не має достатнього досвіду роботи з новими технологіями, а керівництво сумнівається у доцільності значних інвестицій.

Проблематика:

- чи доцільно впроваджувати автоматизовані системи управління;
- які переваги дає інтеграція в глобальні системи бронювання;
- як підготувати персонал до роботи з новими технологіями;
- які ризики пов'язані з цифровізацією готельного бізнесу;
- як оцінити ефективність впровадження інформаційних систем.

Висновки:

Інформаційні технології є невід'ємною складовою сучасного готельного бізнесу. Використання автоматизованих систем управління та глобальних систем бронювання дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємства, покращити якість обслуговування та забезпечити конкурентні переваги на ринку.

Завдання по кейсу:

1. Обґрунтувати доцільність впровадження автоматизованої системи управління готелем.
2. Проаналізувати переваги використання глобальних систем бронювання.
3. Запропонувати заходи щодо навчання персоналу.
4. Оцінити можливі ризики впровадження інформаційних технологій.
5. Розробити рекомендації щодо підвищення ефективності інформаційного Тема 15.

Організація обслуговування на житлових поверхах

Завдання:

1. Розкрити сутність організації обслуговування на житлових поверхах готелю.
2. Охарактеризувати структуру та функції служби обслуговування номерного фонду.
3. Проаналізувати роль персоналу (швейцари, коридорні, консьєржі тощо) у процесі обслуговування гостей.
4. Визначити особливості надання додаткових і побутових послуг у готелі.
5. Охарактеризувати етапи процесу надання побутових послуг.

2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати організацію служби обслуговування номерного фонду;
- звернути увагу на роль персоналу у формуванні першого враження про готель;
- проаналізувати функції швейцарів, коридорних, консьєржів та інших працівників;
- вивчити структуру додаткових та побутових послуг;
- розглянути процес надання побутових послуг (етапи, технології);
- звернути увагу на вимоги до персоналу контактної зони;
- проаналізувати роль якості обслуговування у формуванні іміджу готелю;
- сформулювати висновки щодо значення організації обслуговування для ефективності діяльності підприємства.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство отримує неоднозначні відгуки від клієнтів щодо рівня обслуговування на житлових поверхах. Частина гостей задоволена роботою персоналу, інші скаржаться на недостатню увагу, повільне обслуговування та відсутність необхідної інформації про додаткові послуги.

Проблематика:

- які недоліки в організації обслуговування можуть впливати на якість сервісу;
- як покращити взаємодію персоналу з гостями;
- як підвищити ефективність роботи служби обслуговування;
- як організувати надання побутових послуг на високому рівні;
- як забезпечити відповідність персоналу професійним вимогам.

Висновки:

Організація обслуговування на житлових поверхах є важливою складовою готельного бізнесу, оскільки саме тут відбувається безпосередній контакт персоналу зі споживачами. Високий рівень професіоналізму працівників, якість надання послуг та культура обслуговування формують позитивний імідж готелю та впливають на рівень задоволеності клієнтів.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні проблеми в організації обслуговування на житлових поверхах.
2. Запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування.
3. Розробити рекомендації щодо підвищення кваліфікації персоналу.
4. Запропонувати заходи щодо покращення надання побутових послуг.
5. Оцінити вплив якості обслуговування на конкурентоспроможність готелю.

Тема. Культура обслуговування в готельному господарстві

Завдання:

1. Розкрити сутність поняття «культура обслуговування» в готельному господарстві.
2. Охарактеризувати складові культури сервісу (психологічну, етичну, естетичну, організаційно-технологічну).
3. Проаналізувати роль корпоративної культури у формуванні якісного обслуговування.
4. Визначити особливості міжособистісної комунікації в готельному бізнесі.
5. Охарактеризувати систему управління якістю сервісу, орієнтовану на споживача.

2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати поняття культури як соціально-економічної категорії;
- звернути увагу на значення культури обслуговування у сфері гостинності;
- проаналізувати специфічні риси готельних послуг та їх вплив на рівень сервісу;
- розглянути роль корпоративної культури у формуванні поведінки персоналу;
- вивчити вимоги до професійної етики та культури спілкування;
- проаналізувати значення командної роботи у забезпеченні якості обслуговування;
- звернути увагу на підходи до оцінки культури сервісу (зокрема експертний метод);
- сформулювати висновки щодо ролі культури обслуговування у підвищенні конкурентоспроможності готелю.

Кейс

Опис ситуації:

У готельному підприємстві спостерігається зниження рівня задоволеності клієнтів. Незважаючи на належну матеріально-технічну базу, клієнти відзначають недостатню ввічливість персоналу, байдужість до потреб гостей та відсутність єдиного стилю обслуговування.

Проблематика:

- які фактори впливають на рівень культури обслуговування;
- як корпоративна культура впливає на поведінку персоналу;
- які недоліки в комунікації з клієнтами можуть знижувати якість сервісу;
- як сформувати клієнтоорієнтований підхід у діяльності персоналу;
- як оцінити рівень культури обслуговування.

Висновки:

Культура обслуговування є ключовим фактором ефективної діяльності підприємства готельного господарства. Вона визначає якість взаємодії персоналу з клієнтами, формує імідж підприємства та безпосередньо впливає на його конкурентоспроможність. Високий рівень культури сервісу досягається завдяки системному підходу до управління персоналом, розвитку корпоративної культури та орієнтації на потреби споживачів.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні причини зниження рівня культури обслуговування.
2. Проаналізувати роль корпоративної культури у діяльності підприємства.
3. Запропонувати заходи щодо підвищення рівня культури сервісу.
4. Розробити рекомендації щодо покращення комунікації з клієнтами.
5. Оцінити вплив культури обслуговування на конкурентоспроможність готелю.

Тема. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання:

1. Розкрити сутність матеріально-технічного забезпечення підприємств готельного господарства.
2. Охарактеризувати роль допоміжних служб у забезпеченні діяльності готелю.
3. Проаналізувати процес планування матеріально-технічного постачання.
4. Визначити методи розрахунку потреби в матеріальних ресурсах.
5. Охарактеризувати систему управління запасами матеріальних ресурсів.

2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати сутність матеріально-технічного забезпечення готельного підприємства;
- звернути увагу на роль ресурсів (обладнання, меблі, білизна, енергія);
- проаналізувати функції служби матеріально-технічного забезпечення;
- вивчити процес планування матеріально-технічного постачання;
- розглянути формули та методики розрахунку потреб у ресурсах;
- звернути увагу на значення раціонального використання ресурсів;
- проаналізувати види запасів (поточний, страховий, підготовчий);
- вивчити сучасні ресурсозберігаючі технології;
- сформулювати висновки щодо впливу ефективного постачання на прибутковість готелю.

Кейс

Опис ситуації:

Готельне підприємство стикається зі зростанням витрат на матеріальні ресурси (електроенергію, воду, господарські матеріали), що негативно впливає на прибутковість. Керівництво прийняло рішення оптимізувати систему матеріально-технічного постачання та впровадити ресурсозберігаючі технології.

Проблематика:

як зменшити витрати матеріальних ресурсів без погіршення якості обслуговування;

- як оптимізувати планування постачання;
- як забезпечити ефективне використання ресурсів;
- які технології доцільно впровадити для економії;
- як організувати контроль за використанням ресурсів.

Висновки:

Ефективна організація матеріально-технічного постачання є важливою умовою стабільної діяльності підприємства готельного господарства. Раціональне використання ресурсів, впровадження сучасних технологій та ефективне планування дозволяють знизити витрати, підвищити продуктивність і забезпечити конкурентоспроможність підприємства.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні причини зростання витрат ресурсів.
2. Запропонувати заходи щодо оптимізації матеріально-технічного постачання.
3. Розробити рекомендації щодо впровадження ресурсозберігаючих технологій.
4. Проаналізувати систему управління запасами на підприємстві.
5. Оцінити вплив ефективного постачання на фінансові результати готелю.

Тема. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

Завдання:

1. Розкрити сутність санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.
2. Охарактеризувати функції інженерно-технічних служб готелю.
3. Проаналізувати систему забезпечення безпеки життєдіяльності споживачів.
4. Визначити основні фактори ризику в готельному господарстві.
5. Охарактеризувати заходи щодо забезпечення санітарно-гігієнічних умов та безпеки.

Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

- опрацювати роль санітарно-технічних та інженерних служб у функціонуванні готелю;
- звернути увагу на значення безперебійної роботи інженерних систем (водопостачання, електропостачання, вентиляція);
- проаналізувати вимоги до технічного обслуговування та профілактичних ремонтів;
- вивчити систему безпеки готельного підприємства;
- розглянути класифікацію факторів ризику (фізичні, біологічні, техногенні);
- звернути увагу на заходи щодо пожежної безпеки та евакуації;
- проаналізувати санітарно-гігієнічні вимоги до діяльності готелю;

- сформувати висновки щодо ролі інженерно-технічного забезпечення у якості обслуговування.

Кейс

Опис ситуації:

У готельному підприємстві відбуваються часті збої в роботі інженерних систем (водопостачання, електроенергія), що призводить до скарг клієнтів і зниження рівня довіри до готелю. Крім того, виявлено порушення у сфері пожежної безпеки та санітарних норм.

Проблематика:

- які причини виникнення збоїв в інженерних системах;
- як організувати ефективну роботу інженерно-технічних служб;
- як забезпечити безпеку гостей у готелі;
- які заходи необхідно вжити для усунення факторів ризику;
- як підвищити рівень санітарно-гігієнічного стану підприємства.

Висновки:

Санітарно-технічне та інженерно-технічне обслуговування є важливою складовою ефективної діяльності підприємства готельного господарства. Забезпечення безперебійної роботи інженерних систем, дотримання санітарних норм і правил безпеки є необхідною умовою якісного обслуговування споживачів та формування позитивного іміджу готелю.

Завдання по кейсу:

1. Визначити основні причини порушень у роботі інженерних систем.
2. Запропонувати заходи щодо вдосконалення роботи інженерно-технічних служб.
3. Розробити рекомендації щодо забезпечення безпеки споживачів.
4. Проаналізувати систему контролю за дотриманням санітарних норм.
5. Оцінити вплив технічного обслуговування на якість готельних послуг.

Тема. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

Завдання:

1. Розкрити сутність організації праці на підприємствах готельного господарства.
 2. Охарактеризувати особливості праці персоналу контактної зони.
 3. Проаналізувати форми організації праці в готелях (індивідуальна, колективна).
 4. Визначити роль графіків роботи та режиму праці персоналу.
 5. Охарактеризувати вплив механізації та автоматизації на продуктивність праці.
2. Загальні рекомендації:

При виконанні самостійної роботи здобувачам необхідно:

опрацювати особливості організації праці в готельному господарстві;

- звернути увагу на безперервний характер роботи готелів;
- проаналізувати специфіку праці персоналу контактної зони;
- розглянути графіки роботи (змінний режим, підсумований облік робочого часу);
- вивчити функціональні обов'язки працівників;
- проаналізувати форми організації праці (бригадний метод, суміщення професій);
- звернути увагу на роль механізації та автоматизації праці;
- сформувати висновки щодо впливу організації праці на якість обслуговування.

Кейс

Опис ситуації:

У готельному підприємстві спостерігається перевантаження персоналу контактної зони, що призводить до зниження якості обслуговування, конфліктів із клієнтами та зростання плинності кадрів. Керівництво прагне оптимізувати організацію праці.

Проблематика:

- як правильно організувати робочий час персоналу;
- як оптимізувати чисельність працівників;
- які форми організації праці є найбільш ефективними;
- як знизити навантаження на персонал;
- як підвищити продуктивність праці.

Висновки:

Організація праці в готельному господарстві має свої специфічні особливості, пов'язані з безперервністю процесу обслуговування та високими вимогами до якості сервісу. Рациональне використання трудових ресурсів, впровадження ефективних форм організації праці та застосування сучасних технологій сприяють підвищенню продуктивності праці та конкурентоспроможності підприємства.

Завдання по кейсу:

1. Визначити причини перевантаження персоналу.
2. Запропонувати заходи щодо оптимізації графіків роботи.
3. Обґрунтувати доцільність використання колективних форм організації праці.
4. Розробити рекомендації щодо підвищення продуктивності праці.
5. Оцінити вплив організації праці на якість обслуговування.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

навчально-методичне забезпечення

1. Конспект лекцій з дисципліни (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>
 2. Методичні вказівки до виконання практичних робіт (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146> та на офіційній сторінці кафедри ТГРС: <https://onmu.org.ua/ua/nniitip/ksf-kaf/tour/pro-kafedru-pem.html>
 3. Методичні вказівки до виконання самостійних робіт та індивідуальних робіт (розміщено на сторінці *дисципліни у CMK Moodle*): <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>
 4. Методичні рекомендації по виконанню курсової роботи розміщено на офіційній сторінці кафедри ТГРС: <https://onmu.org.ua/ua/nniitip/ksf-kaf/tour/pro-kafedru-pem.html>
- Сторінка *дисципліни у CMK Moodle*: <https://dn.onmu.odessa.ua/course/view.php?id=146>

основна

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Держтурадміністрації №19 від 16.03.2004.).
3. Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні (наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України з туризму №77/44 від 10.09.96.)
4. Галузеве підприємництво Підручник / за ред. д.е.н., проф. І.В. Савельєвої. Суми: Університетська книга, 2022. 486 с. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-617-521-024-6> (розділ 6 «Організація готельно-ресторанного бізнесу»).
5. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи: Навчальний посібник. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с
6. Брич В. Я. (ред.). *Організація готельно-ресторанної справи*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
7. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. *Організація готельного господарства*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
8. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. *Організація готельно-ресторанного господарства*: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2021. 564 с.
9. Дьяконова І. І., Іванченкова Л. В., Тітомир Л. І., Ряшко Г. І. *Організація та проектування готельного господарства*: навчальний посібник. Одеса: Маджента, 2021. 264 с.
10. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В., Кондор І. М. *Організація готельного господарства*: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 410 с.
11. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. *Організація готельного господарства*: навчально-практичний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2024. 166 с.

12. Горюнова К. А., Стойка А. В. *Організація готельного господарства*: електронний навчальний посібник. Маріуполь: Маріупольський державний університет, 2024. 203 с.

допоміжна

13. Байлік, І. М. Писаревський. *Організація готельного господарства*: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
14. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. Д.: Акор, 2008. 328 с.
15. Бойко М.Г. *Організація готельного господарства*: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с.
16. Бориславський І.О. Проблеми функціонування концептуальних готелів України в умовах соціально-економічної нестабільності. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2025. (44). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15622679>;
17. Бориславський І.О. Гібридні бізнес-процеси управління готелями у період воєнного стану. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2025. 2 (47). DOI: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.47-16>;
18. Бориславський І.О. Зміни моделювання бізнес-процесів готельного господарства в умовах економічних змін в Україні. Актуальні питання економічних наук. 2025. (15). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17112050>.
19. Бориславський І.О. Трансформація бізнес-процесів у готельній індустрії України: стратегічні рішення в умовах воєнного та післявоєнного часу. Бізнес-навігатор. 2026. №1(84)
20. Іванов А.М., Савельєва І.В., Бориславський І.О. Організаційно-економічні засади стратегічного управління готельно-ресторанними підприємствами припортових ТРК України. Проблеми системного підходу в економіці. 2026. Вип. 1(103);
21. Іванов А.М., Бориславський І.О. Інноваційні організаційно-економічні механізми управління готельно-ресторанними підприємствами в умовах цифрової трансформації. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2025. №46. С. 170-181. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17505385>
22. Бориславський І.О. Застосування kaizen-концепції в готельному господарстві. XIII Всеукраїнська науково-практична конференція студентів та молодих вчених «Проблеми і перспективи розвитку сталого транспорту»: Зб. тез доповідей. Одеса: Вид-во ОНМУ. 2025. Ч.1. С. 143-144;
23. Бориславський І.О. Удосконалення бізнес-процесів управління підприємствами готельного типу. Advanced Technologies in Scientific Research: Collection of Scientific Papers with Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference. International Scientific Unity. August 20-22, 2025. Rotterdam, Netherlands. С. 44-47.
24. Іванов А.М., Бориславський І.О. Моделювання бізнес-процесів у готельному господарстві: сучасні стандарти та інструменти. Актуальні проблеми та перспективи розвитку сфери гостинності, туризму та рекреації: матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, 23 жовтня 2025 р. : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої ; Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. С. 450-454.
25. Іванов А.М., Бориславський І.О. Ребрендинг та рестайлінг готелів старої інфраструктури: стратегія оновлення під нові покоління туристів. Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України: зб. тез доповідей III Між-народної наук.- практ. конф. (12 листопада 2025 року, м. Харків). Частина 2. Харків : Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т», 2025. С. 345-348.
26. Іванов А.М. Рекреація і туризм: стратегія сталого розвитку: монографія. Київ: Держ. торг.-екон. ун-т. 2025. 496 с. ISBN 978-966-918-212-8
27. Іванов А.М. Управління в сфері туризму та ТРК: світовий на національні аспекти. Монографія. Одеса: НУ «ОМА». 2025. 368 с. ISBN 978-617-7857-40-1
28. Іванов А.М., Савельєва І.В., Бориславський І.О. Організаційно-економічні засади стратегічного управління готельно-ресторанними підприємствами припортових ТРК. Проблеми системного підходу в економіці. 2026. Вип. 1(103). DOI:

<https://doi.org/10.32782/2520-2200/2026-1-16>

29. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
30. Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа: Навчальний посібник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
31. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. К.: Знання, 2011. 366 с.
32. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової л-ри, 2009. 472 с.
33. Мунін Г.Б. та ін. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / За ред. С.І. Дорогунцова. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
34. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 346 с.
35. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с. ISBN 978-966-7716-86-8
36. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.
37. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альто-прес, 2009. 447 с.
38. Теоретичні основи формування рекреаційно-оздоровчої сфери в приміській зоні великих міських поселень: монографія. Одеса: ОДАБА, 2018. 124 с. ISBN 978-617-7195-67-1
39. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
40. Факторіальні складові розвитку туристичного і готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія / за ред. проф. М.Д. Балджи. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 270 с.

Інтернет-ресурси

1. Аналітичні публікації з проблем гостинності. URL: <http://prohotelia.com.ua>
2. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
3. Готелі України. URL: http://hotels24.ua/all_shares/
4. Державний Фонд фундаментальних досліджень України. URL: <http://www.dffd.gov.ua>
5. Держкомстат України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Directory of Open Access Books. URL: <https://www.doabooks.org/>
7. Directory of Open Access Journals. URL: <https://doaj.org/>
8. Europeana. URL: <https://www.europeana.eu/en>
9. Міжнародна готельна конвенція. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_417#Text
10. Міжнародні готельні правила. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/MU81319>
11. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/>
12. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
13. Нормативні акти України. URL: www.nau.kiev.ua
14. Офіційний сайт ВТО. URL: www.world-tourism.org
15. Сайт Державного агентства розвитку туризму та курортів. URL: <http://www.tourism.gov.ua>
16. Сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
17. Сервер Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua
18. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
19. Tourism Highlights. URL: <http://www.unwto.org>