



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (ЦНТУ)

Кафедра економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ
Викладач	Зайченко Володимир Васильович, доктор економічних наук, професор кафедри економіки, підприємництва та готельної справи
Контактний телефон викладача	+380504871253
E-mail:	zaichenko.v78@gmail.com
Обсяг та ознаки дисципліни	Вибіркова дисципліна професійної підготовки Форма контролю: залік Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю. Віртуальна аудиторія викладача
Пререквізити	Особливі вимоги відсутні, але ефективність засвоєння змісту дисципліни значно підвищиться, якщо здобувач володіє знаннями з дисциплін підготовки бакалаврського рівня.

1. Мета і завдання дисципліни

Мета вивчення освітньої компоненти: оволодіння теоретичними знаннями та практичними навичками у сфері функціонування та розвитку готельної індустрії України.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- ознайомитися з особливостями розвитку готельної індустрії України – вивчення історії становлення, сучасного стану та тенденцій розвитку сфери гостинності.
- сформувати системне уявлення про структуру готельного господарства – класифікацію готелів, типи засобів розміщення, особливості національних і міжнародних стандартів.
- вивчити нормативно-правової бази функціонування готельної галузі – законодавчих актів, державних стандартів, вимог до категоризації та сертифікації готелів.
- опанувати теоретичні і практичні знання з організації діяльності готелів – управління номерним фондом, службами прийому і розміщення, харчуванням та додатковими послугами.
- сформувати навички управління якістю готельних послуг – впровадження сервісних стандартів, систем контролю, аналіз рівня задоволеності клієнтів.
- вивчити сучасні інноваційні технології у готельній сфері – цифровізації процесів обслуговування, онлайн-бронювання, автоматизації управління.
- засвоїти принципи маркетингу та менеджменту в готельній індустрії – методи просування готельних послуг, стратегій позиціонування на внутрішньому та міжнародному ринках.
- сформувати професійні компетентності – уміння застосовувати теоретичні знання у практичній діяльності, приймати управлінські рішення, працювати з клієнтами.
- розвинути здатності до аналізу і прогнозування – оцінювання стану готельного ринку України та визначення перспектив його розвитку в умовах євроінтеграції та глобалізації.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен :

1. Знати:

- історію та тенденції розвитку готельної індустрії України – основні етапи становлення, сучасний стан і перспективи галузі;
- класифікацію засобів розміщення – типи готелів, мотелів, хостелів, апартаментів, курортних комплексів та їхні особливості;
- нормативно-правову базу функціонування готельного господарства – закони України, державні стандарти, вимоги до категоризації та сертифікації готелів;

- структуру управління готелем – основні служби, їхні функції та взаємодію;
- принципи організації роботи номерного фонду та служб прийому і розміщення – технологію обслуговування гостей на всіх етапах їх перебування;
- сучасні методи управління якістю готельних послуг – стандарти сервісу, системи контролю та методи підвищення рівня задоволеності клієнтів;
- технології обслуговування у готелях – організацію харчування, додаткових послуг, кейтерингових та анімаційних програм;
- сучасні інноваційні рішення у готельній сфері – цифрові системи управління, CRM, онлайн-бронювання, автоматизація процесів;
- основи маркетингу в готельному бізнесі – особливості просування готельних послуг на ринку, методи формування конкурентних переваг;
- етичні та культурні засади роботи у сфері гостинності – стандарти спілкування з клієнтами, правила професійної поведінки персоналу.

2. Уміти:

- аналізувати діяльність готельних підприємств – оцінювати їхній організаційний рівень, якість послуг та ефективність управління;
- застосовувати знання нормативно-правової бази при вирішенні практичних завдань у готельному бізнесі;
- класифікувати та характеризувати засоби розміщення за категоріями, типами та рівнем обслуговування;
- організовувати роботу основних служб готелю – прийому і розміщення, номерного фонду, служби харчування, додаткових послуг;
- використовувати сучасні інформаційні технології – системи онлайн-бронювання, автоматизовані програми управління готелем (PMS, CRM);
- розробляти заходи з підвищення якості обслуговування та впроваджувати сервісні стандарти у практичну діяльність;
- застосовувати маркетингові інструменти для просування готельних послуг на внутрішньому та міжнародному ринках;
- формувати конкурентні переваги підприємства за рахунок інноваційних рішень, унікальних послуг і підвищення рівня сервісу;
- вирішувати професійні завдання у сфері гостинності – від прийому та реєстрації гостей до управління їхнім перебуванням у готелі;
- ефективно взаємодіяти з клієнтами та персоналом, дотримуючись норм ділового етикету, культурної комунікації та стандартів гостинності;
- прогнозувати розвиток готельного бізнесу з урахуванням сучасних тенденцій та євроінтеграційних процесів. аналізувати ринкові умови, динаміку попиту і поведінку споживачів для прийняття цінових рішень;

3. Розуміти:

- аналітичне мислення та застосування теоретичних знань на практиці;
- роботу в команді та ефективну комунікацію з колегами й клієнтами;
- принципи критичного мислення та прийняття рішень у стандартних і нестандартних виробничих ситуаціях;
- основи інформаційної грамотності та використання сучасних цифрових технологій у професійній діяльності;
- культуру професійного спілкування та правила ділового етикету;
- необхідність саморозвитку і навчання протягом життя;
- структуру готельного господарства України та особливості функціонування різних типів засобів розміщення;
- організацію роботи служб готелю (прийом і розміщення, номерний фонд, харчування, додаткові послуги);
- методи управління якістю готельних послуг та впровадження стандартів сервісу;
- сучасні технології готельного бізнесу (системи онлайн-бронювання, PMS, CRM, автоматизацію управлінських процесів);
- маркетингові інструменти для просування готельних послуг та формування конкурентних переваг;
- принципи аналізу ринку готельних послуг та прогнозування його розвитку;
- етичні та культурні норми у сфері гостинності, включно з міжнародними стандартами обслуговування та професійною етикою.

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення. При організації освітнього процесу в Центральнотуристському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Положення про організацію вивчення вибіркового навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ (<https://kntu.kr.ua/file/content/1938/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>).

4. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
1	Тема 1. Історія становлення та розвитку готельної індустрії в Україні Періодизація та особливості розвитку готельної індустрії в Україні. Сучасний стан та перспективи розвитку готельної індустрії в Україні.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату.

			5. Практичні кейси
2	Тема 2. Характеристика готельних послуг Сутність та специфічні особливості готельних послуг. Основні моделі гостинності. Концепції гостинності.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
3	Тема 3. Типологія та класифікація засобів розміщування готельної індустрії в Україні Класифікація колективних та індивідуальних засобів розміщування в Україні. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщування в Україні за категоріями. Типологія засобів розміщування в Україні за їх функціональним призначенням. Характеристика типів номерів, тарифів та ліжок засобів розміщування в Україні.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
4	Тема 4. Вимоги до засобів розміщування готельної індустрії в Україні Загальні вимоги до засобів розміщування в Україні. Вимоги до послуг, які надаються засобами розміщування в Україні. Характеристика вимог безпеки та охорони навколишнього середовища під час функціонування засобів розміщування і надання готельних послуг в Україні.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
5	Тема 5. Якість послуг у готельній індустрії України Поняття та особливості якості готельних послуг. Механізм управління якістю послуг в готельній індустрії України. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній індустрії України.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
6	Тема 6. Ціноутворення в готельній індустрії України. Особливості ціноутворення на готельний продукт. Методи формування цін в готельній індустрії України. Структура вартості послуг розміщення. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
7	Тема 7. Міжнародні готельні мережі в Україні Сутність та особливості функціонування міжнародних готельних ланцюгів. Характеристика найбільших готельних ланцюгів світу. Міжнародні готельні мережі на ринку України.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової

	Привабливість готельної індустрії України для міжнародних інвесторів.		роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
8	Тема 8. Національні готельні мережі України. Характеристика національних готельних мереж України. Історія успіху національних готельних ланцюгів: Premier Hotels and Resorts, Reikartz Hotel Group та Ribas Hotels Group.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
9	Тема 9. Державне регулювання функціонування і розвитку готельної індустрії України. Характеристика методів і форм державного регулювання та підтримки розвитку готельної індустрії в Україні. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів готельного бізнесу в Україні. Характеристика основних стандартів, які регулюють діяльність закладів готельного господарства в Україні. Напрями державної підтримки розвитку готельної індустрії України.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
10	Тема 10. . Стратегія та пріоритетні напрямки розвитку готельної індустрії України Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні.	12	1. Питання до додаткової підготовки. 2. Завдання для індивідуальної роботи 3. Завдання для групової роботи 4. Підготовка реферату. 5. Практичні кейси
Разом		120	

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Форма підсумкового контролю: залік.

Протягом семестру здобувач може отримати максимум 100 балів, в тому числі за перший рубіжний контроль – 50 балів, за другий рубіжний контроль – 50 балів. По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, підготовки додаткових питань до тем, виконання завдань для індивідуальної роботи, завдань для групової роботи, підготовки рефератів, практичних кейсів та задач. Кількість балів, одержана здобувачем вищої освіти протягом семестру, та кількість балів за виконання підсумкової залікової роботи додається і разом складає оцінку знань здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни за 100- бальною шкалою та дворівневою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання. Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом

неформальної та/або інформальної освіти в Центральнотукаїнському національному технічному університеті. При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають: рівень знань, продемонстрований у виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних завдань; результати поточного опитування, розв'язання практичних завдань. Критеріями оцінки є: при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання, культура мови; емоційність та переконаність; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки. при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання; цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки; самостійність виконання завдання; акуратність оформлення письмової роботи (реферату, тезисів, статті).

Таблиця 1

Схема нарахування балів за видами робіт

Види робіт	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, необхідних для одержання здобувачем максимальної кількості балів протягом семестру	Максимальна кількість балів, яку можливо отримати протягом семестру за видом роботи	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
Розв'язання задач	5	4 завдання	20	10	10
Поточне опитування («перевернутий клас»)	5	4 відповіді	20	10	10
Доповіді презентації на практичних заняттях	5	2 доповіді-презентації	10	5	5
Розв'язання кейсів	5	8	40	20	20
Підготовка індивідуальних завдань	5	2 індивідуальні завдання	10	5	5
Разом			100	50	50

Участь в поточному опитуванні, доповідь-презентації на практичних заняттях, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 5 балів за: повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми; повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів; виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу; здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників; уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення; демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до

альтернативних поглядів на дане питання; використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання; знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиланням під час розкриття питань, які того потребують; знання точних назв та функцій національних та міжнародних установ, історії їх створення і ролі при вирішенні проблем, які ставляться у конкретному питанні; засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури. Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищий бал. Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття. При виконанні задачі чи кейсу з теми дисципліни, оцінюються в 5 бали кожне. При розв'язуванні практичних задач здобувач може отримати: 5 балів – ставиться, якщо практичне завдання розв'язано вірно; 4 бали – ставиться, якщо в практичному завданні допущені незначні помилки; 3 бали – якщо завдання розв'язано вірно не менше 50% обсягу завдання; 2 бали – якщо завдання розв'язано вірно менше половини обсягу завдання; 1 бал – якщо завдання розв'язано вірно не менше 25% обсягу завдання; 0 балів - якщо завдання не виконано або виконано невірно.

Шкала оцінювання: ЄКТС, національна та ЦНТУ

Оцінка за шкалою ЄКТС	Визначення	Оцінка	
		За національною системою (залік)	За системою ЦНТУ
A	ВІДМІННО - відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Зараховано	90-100
B	ДУЖЕ ДОБРЕ - вище середнього рівня з кількома помилками	Зараховано	82-89
C	ДОБРЕ - в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок		74-81
D	ЗАДОВІЛЬНО - непогано, але зі значною кількістю недоліків	Зараховано	64-73
E	ДОСТАТНЬО - виконання задовольняє мінімальні критерії		60-63
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО - потрібно попрацювати перед тим, як перескласти	Незараховано	35-59
F	НЕЗАДОВІЛЬНО - необхідна серйозна подальша робота		1-34

6. Рекомендовані джерела інформації: Основні:

1. Рутинський М.Й., Зайченко В.В. Hotel and restaurant industry of Ukraine: modernization, innovatization, challenges and losses of the war era (2025). Аналіз трансформації, модернізації та інновацій у HoReCa-секторі України за період 2014–2024 рр.
2. Жадан Т. А., Жадан Ю.В., Соколова Є.Б. Сучасні тенденції та основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства в Україні. Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва. 2022. Вип. 101, Ч.2. С. 234-246.
3. Шевчук Ю. А. *Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми* (2020). Ключовий базис для розуміння факторів, криз, прогнозів – хоча й трохи за межами 5-річного інтервалу, цей текст залишається важливим фоном.
4. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1: навчальний посібник / Н.В. Якименко-Терещенко та ін. Харків: НТУ «ХПІ», 2022. 549 с.
5. Мальська М.П., Пандяк І.Г. *Готельний бізнес: теорія та практика* (2-ге вид., 2021). Підручник охоплює організаційні, управлінські, технологічні аспекти готельної сфери в Україн. К.: Центр учбової літератури, 2021. 472 с.

Додаткові:

- 1 Андренко І.Б., Шестірко А.А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40.
- 2 Ільницька-Гикавчук Г. Сучасний стан і перспективи розвитку готельних мереж в Україні. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2022. № 6, Т.2. С. 26-29.
- 3 Жадан Т.А., Антипчук В.І., Характеристика on-line платформ бронювання місць і номерів в закладах розміщення туристичного і готельного бізнесу. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали II Міжн. наук.-практ. конф. (Запоріжжя, 10 листопада 2023 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 916-920.
- 4 Павленко Л., Мозольський Е., Жадан Т. Тенденції розвитку міжнародних готельних мереж на ринку гостинності України. Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: збірник матеріалів III Міжн. наук. практ. конф. (Запоріжжя, 30 листопада 2023 р.). Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2023. С. 81–84.
- 5 Соловей І.С., Островська Н.Д., Луговий Б.В. Аналіз тенденцій готельної індустрії в Україні. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2023. № 1 (82). С. 140-149.

Інтернет-ресурси:

1. Сайт готельної мережі Reikartz Hotel Group. URL:
<https://reikartz.com/en/management-company/>.
2. Сайт готельної мережі Premier Hotels & Resorts. URL:
<https://www.phnr.com/ua>.
3. Сайт готельної мережі Radisson Hotels. URL:
<https://www.radissonhotels.com/uk-ua/>.
4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського URL:
<http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Hotels Revenue: офіційний сайт. URL: <http://www.xotels.com/>
6. Офіційний сайт системи Easy (Ez). Revenue Management Solutions. URL:
<http://www.easyrms.com/>
7. Сайт Міністерства економіки України. URL:
<https://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA>