

**Київський національний торговельно-економічний університет  
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Готельна справа**

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки  
студентів ступеня  
вищої освіти

бакалавр

молодший бакалавр,  
бакалавр чи магістр

року набору 2020

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

242 Туризм

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Туризм

назва освітньої програми

академічні групи

ТР-19, ЗТР-19

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

**Харків, 2020 рік**

Розробник:

Паньків Марія Михайлівна,  
доцент кафедри туристичного  
та готельного бізнесу,  
кандидат історичних наук

---

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Гарант освітньої програми

Яковчук Олександр Володимирович,  
доцент кафедри туристичного та  
готельного бізнесу,  
кандидат географічних наук

---

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри  
туристичного та готельного бізнесу

---

назва кафедри

протокол від 10.09.2020 р. № 1.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,  
протокол від 11.09.2020 р. № 1.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Готельна справа» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки бакалаврів спеціальності 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування.

**Метою** викладання навчальної дисципліни є набуття майбутніми фахівцями теоретичних професійних знань щодо основ функціонування підприємств готельної індустрії, сучасного ринку готельних послуг, формування практичних навичок організації готельного обслуговування та розробки конкурентоспроможного готельного продукту.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є теорія і практика організації готельного господарства, специфіка організації діяльності з розробки і впровадження комплексного продукту гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки** вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Економічна теорія», «Безпека життя», «Організація туризму» та є основою для подальшого засвоєння навчальних дисциплін, таких як «Ресторанна справа», «Туроперейтинг».

**Мова викладання** – українська.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії**

Поняття, сутність та структура туристського ринку. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, обслуговування, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість перебування гостей. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності».

#### **Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку готельного господарства в світі та в Україні**

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди: стародавній (IV тис. до н. е. – 476 рік н. е.); епоха середньовіччя (V – XV ст.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного господарства періоду християнської ери. Значення релігії різних народів для розвитку готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків для становлення готельного господарства.

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу за регіонами: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг.

Зародження та історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок

розвитку засобів розміщення, значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельної справи України в XVI – першій половині XVII ст. як в одному із основних торговельних центрів Східної Європи, що знаходились на перехресті шляхів до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Розвиток готельної справи України в другій половині XIX – на початку XX ст. Матеріально-технічна база готельного господарства в радянські часи. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### **Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Визначення типу готельного підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Нормативно-правові документи в готельній сфері: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси: методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

### **Тема 4. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення**

Функціональне призначення готельних підприємств. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори типізації готельних підприємств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів, готелів для любителів авіаційного спорту.

Вимоги до лікувально-оздоровчих готельних підприємств та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

## **Тема 5. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств**

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азії.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо, причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств, критерії класифікації готельного господарства України. Рівень комфорту як головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Вимоги до персоналу як один із критеріїв, що визначають категорію готелю.

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій «вища», «перша», «друга», «третя», «четверта». Порядок встановлення категорійності номера. Основні вимоги до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

## **Тема 6. Функціональна організація приміщень готельних підприємств**

Підприємство готельного господарства як складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад приміщень засобу розміщення залежно від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністративна; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Приміщення, що входять до складу житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер апартамент; президентський апартамент; номер люкс, двокімнатний номер, номер комплекс, номер студію, однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, розміщення меблів у

номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу; приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол: його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музична інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. Просторові параметри при проектуванні та організації номеру.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних засобів за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головні комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт і готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдені; казіно; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що виконують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-



рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території, характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, змагань, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

### **Тема 7. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств**

Архітектурні рішення об'єктів готельних підприємств: архітектура, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Складові формування сучасного інтер'єру готельних підприємств. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «закони контрастів» та класифікація кольорів за психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Підходи до меблювання номерів, приміщень нежитлової групи залежно від базової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з кімнатних рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

### **Тема 8. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах**

Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні та соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним підприємством. Розширення асортименту послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Основні служби готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей. Основні групи готельних служб. Поділ готельних служб на Front office. Back of the house. Контактні і неконтактні служби готелю. Вимоги до персоналу контактних служб готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Сутність технологічних операцій «реєстрація документів», «попередня оплата по прибутті», «безготівковий розрахунок», «надання розміщення і додаткових послуг», «організація виїзду і розрахунок при виїзді». Обслуговуючі цикли: «визначення послідовності завантаження готелю», «опрацювання і рух заявки», «підтвердження заявки», «нічний аудит».

### **Тема 9. Організація роботи служби прийому і розміщення**

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних та іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Порядок оформлення туриста при поселенні до готелю. Анкета прибулого в готель. Картка гостя. Картка руху ліжко-діб. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за проживання. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

### **Тема 10. Організація обслуговування на житлових поверхах**

Технологічний цикл обслуговування на житловому поверсі. Служба експлуатації номерного фонду (господарська служба) та її функції. Персонал служби.

Організація роботи та основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах.

Підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування, вендингові автомати. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду з номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів клінінгових робіт: поточний щоденний клінінг; проміжний клінінг; клінінг номерів після виїзду гостей; генеральний клінінг; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.

Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства: в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Клінінгові роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Клінінг і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості клінінгу і утримання житлового фонду готельного підприємства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт. Раціональне використання миючих засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення клінінгових робіт. Вимоги до збереження і утримання клінінгового інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибіраківки і списування білизни. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу в готельному господарстві.

## **Тема 11. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах**

Технологічний цикл організації надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Вимоги до асортименту додаткових послуг в готелях різної категорійності.

Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер

персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, др ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення в готельних підприємствах.

Комплексність готельних послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

## **Тема 12. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах**

Класифікація підприємств харчування при готелях. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування в готелях.

Основні вимоги до ресторану сучасного готелю. Розташування, дизайн і кухня ресторану. Організація роботи ресторану та вимоги до персоналу.

Види сервісу і меню ресторану. Розмір та особливості меню. Основні види ресторанного сервісу. Види сніданків. Обслуговування номерів.

Банкетна служба. Особливості організації та види банкетів у ресторані готелю.

## **Тема 13. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств**

Сутність і визначення сучасних інформаційних технологій. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи бронювання готельних послуг. Мобільні додатки та інформаційні технології в організації обслуговування споживачів готельних послуг.

## **Тема 14. Організація безпеки в готельних підприємствах**

Технологія забезпечення безпеки готелю. Основні положення організації безпеки готелю. Системний підхід до організації безпеки. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку. Принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях. Вимоги до персоналу служби безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Контроль доступу в готель; комплекс заходів для протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.



#### 4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Назви тем	Обсяг у годинах																								
	денна форма											заочна форма													
	повна					скорочена						повна						скорочена							
	усього	у тому числі				усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі						
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ		СРС	Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ		СРС	Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ		СРС	Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	
Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії	12	2		2		8							13	2						11					
Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку готельного господарства в світі та в Україні	13	2		2		9							14							14					
Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії	13	2		2		9							13			2				11					
Тема 4. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення	13	2		2		9							13	2						11					
Тема 5. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств	14	2		2		10							14			2				12					
Тема 6. Функціональна організація приміщень готельних підприємств	12	2		2		8							14							14					
Тема 7. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств	13	2		2		9							13	2						11					
Тема 8. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах	12	2		2		8							14							14					
Тема 9. Організація роботи служби прийому і	13	2		2		9							13	2						11					

Назви тем	Обсяг у годинах																													
	денна форма												заочна форма																	
	повна						скорочена						повна						скорочена											
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі										
Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС							
розміщення																														
Тема 10. Організація обслуговування на житлових поверхах	13	2		2		9										13				2			11							
Тема 11. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах	13	2		2		9										11						11								
Тема 12. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах	13	2		2		9										13				2			11							
Тема 13. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств	13	2		2		9										11						11								
Тема 14. Організація безпеки в готельних підприємствах	13	2		2		9										11						11								
<b>Усього годин / кредитів ECTS</b>	<b>180/6</b>	<b>28</b>		<b>28</b>		<b>124</b>										<b>180/6</b>	<b>8</b>			<b>8</b>		<b>164</b>								

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4302>

## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### **Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Категорійний апарат феномену гостинності. Сутність понять «гостинність», «продукт готель», «матеріальна послуга», «нематеріальна послуга».
2. Зовнішні та внутрішні чинники середовища гостинності.
3. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовища гостинності».
4. Основні складові індустрії гостинності та їх характеристика.

### **Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку готельного господарства в світі та в Україні**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Історичні факти зародження готельно-ресторанної справи в різних країнах світу і фактори, які впливали на цей процес.
2. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.
3. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період ХХ – початку ХХІ ст.
4. Територіальні особливості сучасного світового готельного ринку.
5. Тенденції та перспективи розвитку світового готельного господарства.
6. Розвиток мережі малих готельних підприємств.
7. Міжнародні готельні ланцюги (історія виникнення, особливості функціонування, відомі готельні ланцюги (Marriott, Hilton, Holiday Inn, Accor, Sheraton, Six Continents та ін.) – досвід діяльності).
8. Поглиблення спеціалізації та диверсифікація готельної пропозиції.
9. Впровадження комп'ютерних технологій до готельної сфери.
10. Сучасний стан та напрямки розвитку підприємств гостинності в Україні.
11. Характеристика найвідоміших готелів світу.
12. Готелі основних туристичних центрів України.

### **Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Категорії та види стандартів у сфері готельних послуг.
2. Нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи в сфері готельного господарства України.
3. Процедура сертифікації готельних послуг в Україні.
4. Державне стимулювання пріоритетних напрямків розвитку готельного господарства.
5. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів послуг індустрії гостинності в Україні.



#### **Тема 4. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення.**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Визначальні фактори типізації готельних підприємств.
2. Транзитні підприємства готельного господарства (мотелі, кемпінги).
3. Концепція ділового готелю.
4. Курортні готельні підприємства.
5. Готелі для сімейного відпочинку
6. Основні типи лікувально-оздоровчих готельних підприємств (санаторії, профілакторії, пансіонати та будинки відпочинку) та їх характеристика.
7. Характеристика готельних підприємств для масового туризму.
8. Спеціалізовані туристичні готелі (хостели, ротелі, ботелі, флотелі, лотелі і т.д.) - їх призначення і функції.

#### **Тема 5. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Системи класифікації готелів у світі.
2. Французька (європейська) система класифікації.
3. Індійська система класифікації.
4. Асоціації готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія), Німеччини.
5. Комплекс загальних та специфічних вимог до готелів різних категорій в Україні.
6. Підходи до класифікації готельних підприємств в готельних ланцюгах.

#### **Тема 6. Функціональна організація приміщень готельних підприємств**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Особливості функціонального зонування та організаційний зв'язок між групами приміщень готелю.
2. Структура та функціональне зонування вестибюльної групи приміщень.
3. Структура та вимоги до організації приміщень культурно-дозвіллевого призначення.
4. Структура та вимоги до організації приміщень спортивно-оздоровчого призначення.
5. Структура та вимоги до організації закладів ресторанного господарства при готелі.
6. Структура та вимоги до організації адміністративних приміщень в готелі
- Структура та вимоги до організації службових, господарських та виробничих приміщень готелю
7. Склад приміщень житлової групи та основні вимоги до житлової частини готелю.
8. Категорії номерів. Вимоги до проектування номерів у готелях різної зірковості (\* - \*\*\*\*\*).
9. Правила проектування коридорів житлової частини.
10. Холи та вітальні на житлових поверхах.
11. Особливості організації побутових приміщень на поверсі готелю.

## **Тема 7. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Класифікація та сучасні концепції архітектурних стилів засобів розміщення.
2. Особливості формування предметно-просторового середовища готелю.
3. Екологічний, функціональний та естетичний комфорт готелів.
4. Підходи до меблювання номерного фонду в закладах розміщення.
5. Елементи декоративного мистецтва в оформленні інтер'єру готелів.
6. Освітлення як елемент інтер'єру закладу розміщення.
7. Елементи озеленення в оформленні інтер'єру готелів.
8. Вплив стилю на підбір обладнання та меблів.
9. Етностилі в оформленні інтер'єрів готельних підприємств (англійський, французький, німецький, скандинавський, японський, китайський, африканський, український та ін.).

## **Тема 8. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Інтернет системи бронювання (історія створення та сучасний стан): Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, Fidelio.
2. Служба бронювання в готелі: структура, функції, кадровий склад.
3. Облікові документи та технологія роботи служби бронювання.
4. Типи бронювання: гарантоване (Guaranteed reservation), негарантоване (Non Guaranteed reservation), зверхбронювання (Overbooking).
5. Технологія бронювання готельних послуг для індивідуальних та групових клієнтів.

## **Тема 9. Організація роботи служби прийому і розміщення**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Структура та функції служби прийому і розміщення.
2. Посадові обов'язки співробітників служби прийому і розміщення: головний адміністратор, черговий адміністратор, порт'є, касир.
3. Форми облікових документів служби прийому і розміщення та порядок їх заповнення.
4. Порядок реєстрації і розміщення гостей в готелі. Особливості реєстрації туристських груп.
5. Процедура від'їзду. Технологія виписки та оплати рахунку.

## **Тема 10. Організація обслуговування на житлових поверхах**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Посадові обов'язки співробітників служби експлуатації номерного фонду: менеджер, заступник менеджера, старша покоївка, покоївка, коридорний, стюард, супервайзер.
2. Види прибирань та технологія клінінгових робіт у готельних номерах.

3. Особливості комплектування візка покоївки.
4. Організація робіт з ведення білизняного господарства в готелі.
5. Побутові послуги, що надаються споживачам на поверсі готелю та особливості організації їх надання.
6. Шляхи оптимізації процесу обслуговування споживачів готельних послуг в номері.

## **Тема 11. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Класифікація додаткових послуг, що надаються в готельному підприємстві, за видами.
2. Основні ланки технологічного циклу надання додаткових послуг в готельному підприємстві.
3. Характеристика підрозділів готелю, що надають додаткові послуги (спортивно-рекреаційні, оздоровчі, торговельні, туристсько-екскурсійні та ін).
4. Сутність, завдання та функції організації анімації (дозвілля) в закладах готельно-ресторанного бізнесу.
5. Організаційна структура анімаційної служби в готелі.
6. Типологія анімаційних програм (визначити особливості та навести приклади програм): спортивно-оздоровчі, видовишно-розважальні, культурно-пізнавальні, комплексні (комбіновані) програми.
7. Особливості формування анімаційних програм для різних сегментів споживачів (дитяча, юнацька, молодіжна, сімейна анімація, для дорослих, пенсіонерів).
8. Інноваційні додаткові послуги готельних підприємств у світі та в Україні.
9. Пакетування послуг в готельному підприємстві: сутність, особливості, приклади.

## **Тема 12. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Характеристика типів закладів ресторанного господарства при готелях (ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня).
2. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.
3. Типи харчування в готельних підприємствах (B&B, HB, FB, AllInc, UAIInc)
4. Види сніданків у готельних підприємствах (континентальний, англійський, французький, американський та ін.).
5. Організація «шведського столу» в ресторані готелю.
6. Організація харчування в номері готелю (Room service).
7. Організація міні-бару в номері готелю: функціональні вимоги та асортимент.

### **Тема 13. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Інформаційні технології та їх роль у готельному бізнесі.
2. Організація інформаційної служби у готельному підприємстві.
3. Основні функції служби порт'є як інформаційного сервісу.
4. Вимоги до формування змісту інформаційного буклету готелю.
5. Комунікаційні канали бронювання готельних послуг.
6. Роль веб-сайту готелю як інформаційного ресурсу.
7. Переваги використання мобільних додатків у сучасних готельних підприємствах.

### **Тема 14. Організація безпеки в готельних підприємствах**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Структура та функції служби безпеки готельного підприємства.
2. Використання комплексу технічних засобів безпеки у готелі.
3. Система охоронної сигналізації в готелі.
4. Система візуально-звукового оповіщення в готелі.
5. Система відеоспостереження.
6. Система протипожежної безпеки в готелі.
7. Система захисту інформації в готелі.
8. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів
9. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю
10. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

<http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4302>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## **6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ**

Індивідуальні завдання не передбачені навчальним планом.

## 7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
<b>1</b>	<b>Поточний контроль</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
1.1	<i>Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.2	<i>Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку готельного господарства в світі та в Україні</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	5
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.3	<i>Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.4	<i>Тема 4. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.5	<i>Тема 5. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	5
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.6	<i>Тема 6. Функціональна організація приміщень готельних підприємств</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.7	<i>Тема 7. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств</i>		
	Виконання практичної роботи № 1	3	5
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.8	<i>Тема 8. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.9	<i>Тема 9. Організація роботи служби прийому і розміщення</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.10	<i>Тема 10. Організація обслуговування на житлових поверхах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	5
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.11	<i>Тема 11. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.12	<i>Тема 12. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах</i>		

	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Виконання практичної роботи № 2	3	5
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.13	<i>Тема 13. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.14	<i>Тема 14. Організація безпеки в готельних підприємствах</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
	Тестування на Порталі	2	2,5
1.10	<i>Додаткові бали</i>	10	10
<b>2</b>	<b>Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	20	20
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)	10	10
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне, завдання)	10	10
<b>3</b>	<b>Оцінка з дисципліни</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## 8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### 8.1. Основні джерела інформації

1. Левицька І. В. Готельна справа : навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
2. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, Х. Й. Роглев. – Київ : Кондор, 2015. – 752 с.
4. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. – 224 с.
5. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет , 2017. – 412 с.

### 8.2. Додаткові джерела інформації

6. Бовш Л. А. Макроекономічна нестабільність та її вплив на діяльність підприємств готельного господарства України / Л. А. Бовш // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – № 11. – С. 172-180.
7. Бойко М. Г. Суб'єктні технології у готельному бізнесі / М. Г. Бойко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2016. – № 4. – С. 104-113.
8. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1. – С. 331–338.
9. Всі готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.ukraina.turmir.com/ua\\_cat\\_39.html](http://www.ukraina.turmir.com/ua_cat_39.html). – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.
10. Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине и мире [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.hotelbiz.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.
11. Довгаль Г. В., Данько Н. І. Розвиток готельно-ресторанного та санаторно-курортного комплексу як складова інтенсифікації економіки України / Г. В. Довгаль, Н. І. Данько // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. – 2013. - № 1 – С. 115- 118.
12. Журнал Академія гостеприимства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hotel-rest.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.

13. Завідна Л. Д. Аналіз, проблеми та перспективи розвитку готельного господарства в Україні / Л. Д. Завідна // Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. – 2015. – Т. 20. Вип. 3. – С. 91 – 95.
14. Клапчук В. М. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник / В. М. Клапчук, Л. Й. Білоус. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 190 с.
15. Колективні засоби розміщування в Україні у 2017 році : статистичний збірник. – Київ : Державна служба статистики України, 2018. – 142 с.
16. Малюга Л. М. Формування конкурентоспроможності готельних підприємств / Л. М. Малюга // Економіка і суспільство. – 2016. – Вип. 5. – С. 216 – 219.
17. Мельниченко С. В. Міжнародні готельні мережі на національному ринку / С. В. Мельниченко // Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. – 2016. – № 2. – С. 42-53.
18. Мережа готелів Premier Hotels and Resorts [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.premier-hotels.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.
19. Полтавська О. В. Продуктивність праці персоналу підприємств готельного господарства України / О. В. Полтавська // Економіка & держава. – 2015. – № 1. – С.107-111.
20. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства / О. В. Полтавська // Економіка & держава. – 2016. – № 11. – С. 25-29.
21. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
22. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія/ за ред. А. Ю. Парфіненка.-Харків : Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412 с.
23. Хостели в Україні. Всеукраїнська молодіжна хостел асоціація [Електронний ресурс] : [сайт громадської організації]. – Режим доступу: <http://www.hihostels.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.
24. ProHotelia. Готельний бізнес [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.prohotelia.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрана.