

Силабус курсу:

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА



Ступінь вищої освіти:	Бакалавр
Спеціальність:	242 "Туризм"
Рік підготовки:	3
Семестр викладання:	осінній
Кількість кредитів ЄКТС:	6.0
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	іспит

Автор курсу та лектор:

Денищенко Людмила Вікторівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

Старший викладач кафедри міжнародної економіки та туризму

посада

denyshchenko@snu.edu.ua

електронна адреса

+38-050-855-6364

телефон

Viber за номером
телефону

месенджер

Viber за номером
телефону

консультації

Анотація навчального курсу

**Цілі вивчення
курсу:**

Метою лекційних занять є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо діяльності підприємств готельного господарства, а саме: призначення, структури та правил роботи; виконання готельних послуг, організації якісних та безпечних робіт по обслуговуванню клієнтів, виконання претензійної роботи, використання новітніх інформаційних технологій в туристичному обслуговуванні.

Метою самостійної роботи за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; переорієнтація із лекційно-інформативно на індивідуально-диференційовану, особистісно-орієнтовану форму та на організацію самоосвіти студента; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

**Результати
навчання:**

Знання: Здатність до демонстрації систематичних знань сучасних методів організації діяльності підприємства готельного господарства; здатність до демонстрації поглиблених знань у відповідній області наукових досліджень; здатність до демонстрації розуміння впливу раціональних рішень під час формування готельного продукту; здатність застосовувати системний підхід, інтегруючи знання з інших дисциплін, у тому числі загальних, та враховуючи природничі аспекти під час розв'язання теоретичних та прикладних задач обраної області наукових досліджень.

Вміння: Здійснювати пошук, засвоювати і аналізувати і критично оцінювати інформацію з різних джерел, у тому рахунку офіційних, наукових та спеціальних; Застосовувати знання і розуміння для розв'язування задач синтезу та аналізу елементів та систем, характерних обраній області наукових

Передумови до початку вивчення:

досліджень; Досліджувати і моделювати явища та процеси в складних динамічних системах; Поєднувати теорію і практику, а також приймати рішення та виробляти стратегію розв'язання науково-прикладних задач з урахуванням загальнолюдських цінностей, суспільних та державних інтересів; Аргументувати вибір методів розв'язування науково-прикладної задачі, критично оцінювати отримані результати та захищати прийняті рішення. вивчення дисципліни базується на вивченні таких дисциплін як «Організація туристичних подорожей», «Інформаційні технології в туризмі та готельно-ресторанній справі», «Стандартизація в туризмі та готельно-ресторанній справі», «Безпека життєдіяльності, основи охорони праці, цивільний захист»

Мета курсу (набуті компетентності)

Мета викладання дисципліни полягає у оволодінні знаннями та уміннями щодо організації та ведення діяльності підприємств галузі туризму, необхідності, принципів і методів ведення даної роботи, характеру її здійснення, для розробки необхідного інструментарію і форм подання її результатів.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом;

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму,

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	Історія розвитку готельного господарства. Нормативно - правове регулювання готельної індустрії	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Причини появи та історичні етапи розвитку закладів тимчасового проживання. Міжнародні стандарти та національне законодавство, що регулюють правила діяльності готельних підприємств.	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання
2	Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Класифікація закладів тимчасового проживання та готельних підприємств. Особливості готельних підприємств в Україні. Готельні мережі та ланцюги	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання
3	Класифікація готельних номерів	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Типізація готельних номерів за наповненням, розташуванням, структурою рівнем обслуговування	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Індивідуальні завдання.
4	Структура готельного підприємства	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Структура готельного підприємства за призначенням та функціями. Структура управління готелем. Інформаційне середовище готелю	Презентації в PowerPoint. Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання.
5	Служба бронювання готелю	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Призначення та структура служби бронювання готельних послуг. Процес бронювання номерів. Використання інформаційних технологій та всесвітньої мережі Інтернет. Фахові та посадові	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи.

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			обов'язки працівників служби бронювання. Документація служби бронювання.	Тести. Індивідуальні завдання.
6	Служба прийому та розміщення готельного підприємства	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Призначення та структура служби прийому та розміщення. Процес реєстрації та розміщення клієнтів. Використання інформаційних технологій та всевітньої мережі Інтернет. Фахові та посадові обов'язки працівників служби прийому та розміщення. Документація служби прийому та розміщення.	Презентації в PowerPoint. Практичні справи. Тести. Індивідуальні завдання
7	Служба обслуговування номерів та інших приміщень	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Призначення та структура служби обслуговування номерів. Процес обслуговування номерів. Фахові та посадові обов'язки працівників служби обслуговування номерів. Документація служби обслуговування номерів.	Презентації в PowerPoint. Практичні справи. Тести. Індивідуальні завдання
8	Служба харчування готельного підприємства	Денне 2/2 Заочне 0,5/0,5	Ресторанне господарство в структурі готельного підприємства. Особливості обслуговування харчування клієнтів готелю	
9	Технічні служби готельного підприємства	Денне 1/1 Заочне 0,5/0,5	Призначення та структура технічних служб готельного підприємства. Організація безпеки проживання клієнтів та роботи працівників готелю	Презентації в PowerPoint. Практичні справи. Тести. Індивідуальні завдання

Рекомендована література

Основна

1. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: учебник. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. - 368 с.
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332с.
3. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344с.
4. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298с.
5. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
6. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
7. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: [монографія]. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 536 с.
8. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. – Одеса: Атлант, 2015. – 281 с.
9. Галасюк С. С. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» для студентів III курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм». – Одеса: ОНЕУ, ротاپронт, 2018. – 76 с. 1
- 0.Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
- 11.Головко О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
- 12.Котенко Г. С. Організація готельного господарства. Конспект лекцій для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа». – ІваноФранківськ: Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Інститут туризму, 2012. – 375 с.
- 13.Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2011. – 368 с.
- 14.Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент»). Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
- 15.Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник. – Вінниця: Едельвейс и К0 , 2015. – 580 с.
- 16.Малі готелі: організація роботи та обслуговування: навчальний посібник / За заг. ред. Н. В. Барна. – 2-ге видання, переробл. і доп. – К.: Університет «Україна», 2012. – 336 с.
- 17.Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник. 2 видання, перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
- 18.Мальська М. П. Організація готельного обслуговування: підручник. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
- 19.Мунін Г. Б. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник / за заг. ред. Л. С. Трофименко і О. О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 370 с. 2
- 0.Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. – 3-те видання. – К.: Центр учбової літератури, 2017. – 342 с.
- 21.Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб І Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : ЛіраК, 2005. - 520 с.

- 22.Роглев Х.И. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. - К. : Кондор, 2005.-408 с.
- 23.Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с. 2
- 4.Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.
- 25.НоРеСа: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2- ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

Допоміжна

1. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Фугало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр «Академія», 2006. -311 с.
2. Єрко І. В. Готельно-ресторанний комплекс як складова розвитку гірськолижного туризму : Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej Naukowo-Praktycznej (online) zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych z państw obszaru byłego Związku Radzieckiego oraz byłej Jugosławii (30.11.2017) – Warszawa: Wydawca: Sp.z.o.o. «Diamond trading tour», 2017. – Str. 121-124.
3. Єрко І. Діяльність колективних засобів розміщення Одеської області : Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів : матеріали II Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конференції (м. Луцьк, 19–20 квітня 2018 р.) / за ред. Ю. М. Барського, С. О. Пугача. – Луцьк : Волиньполіграф, 2018. – С. 158–162.
4. Потрапелюк М. В. Колективні засоби розміщення ІваноФранківської області : Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції з нагоди 10-ої річниці створення кафедри туризму та готельного господарства у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки (м. Луцьк, 27 вересня 2018 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. – Луцьк. : ПП Іванюк В. П., 2018. – С. 39–41.
5. Янюк І. Основні та додаткові послуги колективних засобів розміщення Одеської області : Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції з нагоди 10-ої річниці створення кафедри туризму та готельного господарства у Східноєвропейському національному університеті імені Лесі Українки (м. Луцьк, 27 вересня 2018 р.) / відпов. ред. Л. В. Ільїн. – Луцьк. : ПП Іванюк В. П., 2018. – С. 46–49.
6. Єрко І. В. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки. 2019. – № 31(385). – С. 150–156.
7. Бурдель М. Каучсерфінг: спосіб розміщення і стиль життя : Суспільно-географічні чинники розвитку регіонів : матеріали III Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конференції (м. Луцьк, 11–12 квітня 2019 р.) / за ред. Ю. М. Барського, С. О. Пугача. – Луцьк, 2019. – С. 109-110.
8. Курочка О. Г. Гіпоалергенні засоби розміщення як інструмент до створення нового виду послуг : Актуальні проблеми розвитку природничих та гуманітарних наук : зб. Матер. Міжнарод. Наук.-практ. Конф. (5 груд. 2019 р.) / відп. ред.. Зінченко М. О., Л. Л. Макарук. – Луцьк, 2019. – С. 534-537.

9. Єрко І. В. Організація готельного господарства : методичні рекомендації щодо виконання курсових робіт. – Луцьк: ПП.. Іванюк, 2020. – 42 с.

10. Єрко І. В. Організація готельного господарства : методичні вказівки до виконання практичних робіт», частина 1 . – Луцьк: ПП.. Іванюк, 2020. – 52 с.

Інформаційні ресурси.

1. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>.
2. Законодавство України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.rada.kiev.ua>.
3. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.
4. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
5. Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, введений в дію наказом Міністерства освіти і науки України № 1068 від 04.10.2018. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf>

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	60	20
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	30
Індивідуальна робота	20	30
Іспит	20	20
Разом	100	100

Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

<i>Плагіат та академічна доброчесність:</i>	<p>Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.</p> <p>Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаковими для всіх здобувачів засобами: – за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.</p>
<i>Завдання і заняття:</i>	<p>Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.</p>
<i>Поведінка в аудиторії:</i>	<p>Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.</p>