



Міжнародний гуманітарний університет

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Готельна справа

Галузь знань	24«Сфера обслуговування»
Спеціальність	241«Готельно- ресторанна справа»
Назва освітньої програми	Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський) рівень

Розробники і викладачі <i>(вказуються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)</i>	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент <b>Людмила Анатоліївна Тітомир</b> засновник та генеральний директор керуючої компанії "Ribas Hotels Group" <b>Артур Павлович ЛУПАШКО</b>	0977877071	titomirluda@gmail.com

### 1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Навчальна дисципліна «Готельна справа» надає знання про особливості інфраструктури та організації різних служб готельного господарства; розкриває специфіку основних і допоміжних обслуговуючих технологічних процесів, функціональні цикли й операції, які покладені в основу готельної діяльності.

**Мета** навчальної дисципліни «Готельна справа» в системі підготовки бакалавра з готельно-ресторанного господарства визначається сучасними вимогами до сфери послуг, які мають відповідати принципам гостинності.

**Передумови для вивчення дисципліни.** Даний курс є базовим до обов'язкових та вибіркових дисциплін за напрямом готельно-ресторанна справа. Попередня дисципліна - Гостинність.

## **2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ**

*У процесі реалізації програми дисципліни «Готельна справа» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:*

### **Інтегральна компетентність**

Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері правоохоронної діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів правоохоронної діяльності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

### **Загальні компетентності (ЗК)**

**ЗК 02.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

**ЗК 05.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 06.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК 08.** Навики здійснення безпечної діяльності

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

### **Спеціальні (фахові) компетентності**

**СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності..

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

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни

**СК 04.** Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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

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

**СК 09.** Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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

**СК 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності

**СК 13.**Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК 14.** Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні готельним та ресторанним бізнесом.

**СК 15.** Здатність розробляти концепції та проекти закладів готельного та ресторанного господарства з урахуванням.

Навчальна дисципліна «Готельна справа» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

**РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

**РН 03.** Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

**РН 04.**Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

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

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

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

**РН 09.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

**РН 10.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

**РН 11.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

**РН 12.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

**РН 13.** Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**РН 14.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

**РН 15.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 16.** Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

**РН 17.** Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

**РН 18.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

**РН 19.** Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

**РН 20.** Розробляти концепції та проекти закладів готельного та ресторанного господарства з урахуванням регіонального аспекту та стратегічних пріоритетів України.

### **Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною**

#### ***Знання:***

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Готельна справа» та його структуру, особливості організації готельного господарства в Україні та закордоном.
2. Описувати: основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії; роботу основних служб на підприємствах готельного господарства; організацію процесу обслуговування в закладах готельного господарства

#### ***Уміння:***

3. Розуміти міждержавні національні стандарти класифікації готелів; відмінність у поняттях таксономічних категорій готельних підприємств;
4. Визначати особливості спеціалізації в організації роботи основних і додаткових служб готелю;
5. Обґрунтовувати тенденції технологізації готельної діяльності як складової сфери послуг
6. Визначати особливості систем управління та організацію праці персоналу в готельному господарстві;

#### ***Навички:***

7. Упорядковувати набуті знання та аналізувати стан готельного підприємства за рівнем комфорту, основною концепцією яких є гостинність
8. Аргументовано визначати рівень якості послуг готельного підприємства, згідно його категорії; набути навичок користування нормативно-експлуатаційною документацією в залежності від особливості організації роботи різних служб готелю.

### **Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною**

#### ***Знання:***

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Готельна справа» та його структуру.
2. Описувати і застосовувати основи готельної справи до відповідних служб підприємства .

#### ***Уміння:***

3. Розуміти якісні зміни та оновлень, що відбуваються на сучасному етапі готельного бізнесу
4. Визначати останні інноваційні зміни в організації управління готелем .

5. Пояснювати зміст технологічних етапів готельного господарства .

6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст практичних ситуацій; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності професійної діяльності, досліджувати і формувати наукові пошуки.

**Навички:**

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання індивідуальних завдань.

8. Аргументовано пояснювати необхідність впровадження інноваційних організаційних технологій для подальшого розвитку готельної справи.

### 3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
12	360	84 / 20	84 / 20	192/ 320	1 і 2	2, 3 / 3,4	Обов'язкова

### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	усього	денна форма			Заочна форма			
		у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Еволюція готельної справи на Україні.	12	2	2	8		-		14
Тема 2. Міжнародна класифікація готелів	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 3. Типілізація готелів	16	4	4	8	14	-	-	14
Тема 4. Інфраструктурна організація приміщень в готелях	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 5. Інфраструктура нежитлової групи приміщень у готелі	16	4	4	8	14		-	14
Тема 6. Глобалізація готельної індустрії.	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 7. Архітектура у сучасній готельній індустрії	16	4	4	8	14	-	-	14

Тема 8. Основи готелерства	14	4	4	8	14			14
Тема 9. Організація роботи служби бронювання	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 11. Клінінгова служба готелю.	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 12. Особливості організації надання послуг з харчування у готелях	14	2	4	8	14		-	14
Тема 13. Нормативно-правова основа готельного господарства: стандартизація, сертифікація, ліцензування.	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 14. Канали дистрибуції готельних послуг	14	4	2	8	14	-	-	14
Тема 15. Організація роботи служби постачання готелю	16	4	4	8	14		-	14
Тема 16. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу	14	4	4	8	14			14
Тема 17. Організація роботи служби безпеки в готелі	14	4	4	8	14	-	-	14
Тема 18. Робочий час працівників готельного господарства.	12	2	2	8	14			14
Тема 19. Організація праці персоналу в готелі	12	2	2	8	18	2	2	14
Тема 20. Структури управління готельних підприємств.	16	4	4	8	18	2	2	14
Тема 21. Концепція Revenue Management	12	2	2	8	10	-	-	10
Тема 22. Якість послуг як основа конкурентоспроможності готелю	16	4	4	8	14	2	2	10
Тема 23. Організація інформаційно - рекламного обслуговування на підприємстві готельного господарства.	12	2	2	8	10	-	-	10
Тема 24. Тенденції розвитку готельних підприємств в Україні	14	2	4	8	10		-	10
<b>Усього годин</b>	<b>360</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>192</b>	<b>360</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>320</b>
<b>ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН</b>								

## 5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

## 6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	<b>Тема 1. Історія розвитку готельної індустрії України</b> Характеристика головних чинників становлення та розвитку готельної сфери Скласти схему розвитку готельного господарства України 19 - 20 сторіччя. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України	2	-
2	<b>Тема 2. Класифікація готельних підприємств.</b> Підготувати доповідь або презентацію на тему: «Характеристика і призначення с засобів розміщення за індивідуальною категорією» ( засіб розміщення за вибором). Накреслити схему перерахунку на зіркову класифікацію готелів з балової системи,зі системи літер і корон.	4	2
3	<b>Тема 3. Типологія готельних підприємств</b> Накреслити блок- схему «Основні та додаткові фактори, що впливають на типізацію закладу розміщення». Для класифікації підприємств готельного господарства використовують такі підходи: (перелічити). Рівень комфорту визначають за такими критеріями: (перелічити).	4	
4	<b>Тема 4. Характеристика інфраструктури житлового блоку готелів</b> Міжнародна класифікація готельних номерів готелів. Залежність категорії готелю від якості номерного фонду.	4	2
5	<b>Тема 5. Характеристика інфраструктури нежитлового блоку приміщень готелів</b> З'ясування інфраструктури приміщень громадського призначення: їх структурне розташування, головні та додаткові підрозділи	4	

6	<p><b>Тема 6. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності.</b></p> <p>Поняття та особливості готельної мережі. Перелічить основні ознаки готелю, що входить до складу ланцюга. Дати характеристику значним перевагам, які забезпечують домінуюче положення на світовому ринку міжнародним готельним мережам.</p>	4	2
7	<p><b>Тема 7. Архітектура у сучасній готельній індустрії</b></p> <p>Основні принципи, що беруться до уваги при спорудженні готельного господарства. Інтер'єр у готельному господарстві. Кольори в інтер'єрі готелю.</p>	4	-
8	<p><b>Тема 8. Основи готелерства. Планувальна організація управління готельним підприємством</b></p> <p>Скласти типову пірамідальну структуру управління: туристичного готелю; пансіонату; бізнес-готелю, виходячи із штатного персоналу кожного підприємства окремо. Довести особливості кожного етапу технологічного готельного циклу для даного готелю</p>	4	
9	<p><b>Тема 9 Сучасні системи бронювання місць у готелях</b></p> <p>Дати характеристику джерелам заявок на бронювання номерів в готелях. Характеристика основних системи бронювання і резервування Galileo, Worldspan, Sabre, Amadeus , Fidellio Організація та технологія процесу бронювання місць у готелі.</p>	4	2 -
10	<p><b>Тема 10 Організація роботи служби прийому і розміщення</b></p> <p>Дати характеристику основним функціям служби прийому та розміщення. Скласти схему процесу прийому і розміщення гостей готелю. Дати характеристику кожному з етапів.</p>	4	2
11	<p><b>Тема 11. Технологія прибиральних робіт навколишньої території готелів</b></p> <p>Скласти загальні вимоги щодо технології прибиральних робіт навколишньої території готелів в залежності від їх категорії і типу Скласти характеристику технології прибиральних робіт в зимовий та весняний періоди року.</p>	2	-
12	<p><b>Тема 12. Організація технології клінінгових робіт номерного фонду готеля</b></p> <p>Дати характеристику видам прибирання номерного фонду в готелі. Перелічити професійні обов'язки покоївки та її підготовку до роботи з прибирання номерів.</p>	2	2
13	<p><b>Тема 13. Організація роботи служби харчування у готелях</b></p> <p>Дати характеристику типам в готельному господарстві. Специфіка обслуговування харчуванням в номерах готелю (Room Service).</p>	4	



14	<b>Тема 14. Показники експлуатаційної програми готельного підприємства</b> Алгоритм розрахунків експлуатаційної програми готельного підприємства різних категорій	4	2
15	<b>Тема 15. Культура обслуговування та канали дистрибуції послуг в готельному господарстві</b> Характеристика основних методів збуту готельної послуги. Роль персоналу готелю для ефективності здійснення дистрибуції готельного продукту . Описати психологічну характеристику діяльності працівника контактної зони готелю і ресторану за визначеннями( посада за вибором). Головні особливості характеру необхідних робітникам готельної сфери обслуговування. Моральний кодекс сфери обслуговування	2	-
16	<b>Тема 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві</b> Описати головні функції та об'єм роботи відділу постачання продуктів харчування та інвентарю. Головні задачі діяльності експедитора в готелі	2	-
17	<b>Тема 17 Організація складського і тарного господарства</b> Характеристика основних рис необхідності існування складського і тарного господарств в готелях. Розробка актів на забуті речі гостей та пошкоджене майно готелю.(за варіантами)	2	-
18	<b>Тема 18 Організація санітарно-технічного обслуговування в готельному господарстві екологічного напрямку</b> Дати характеристику головних основ організації роботи санітарно-технічної служби еко готелю Вимоги стандарту якості ISO 9000.:. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу Дати характеристику еко готелів сучасності. Презентація	4	-
19	<b>Тема 19 Організація роботи служби безпеки в готелі Організація інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві .</b> Дати характеристику особливості організації роботи інженерно – технічної служби готелю.Охоронна служба готелю Протипожежна система безпеки готелю.	4	-
20	<b>Тема 20 Робочий час працівників готельного господарства. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства</b> Дати загальну характеристику особливостям робочого часу для працівників підприємств готельного господарства:	4	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- повний / неповний робочий день;</li> <li>- аналіз вивчення робочого часу;</li> <li>- зміна праці і відпочинку;</li> <li>- штатний розпис;</li> <li>- графік виходу на роботу працівників.</li> </ul>		
<b>21</b>	<b>Тема 21. Структура управління готелями</b> Порівняти лінійну структуру управління із лінійно-функціональною, надати характеристику перевагам та недолікам. Порівняти функціональну структуру управління із матричною, надати характеристику перевагам та недолікам.	4	2
<b>22</b>	<b>Тема 22 Стимулювання і функція контролю управління у готельному підприємстві</b> Характеристика мотивацій і стимулювання праці в умовах готельного господарства. Дати характеристику видам стимулювання: соціальному, моральному і матеріальному;	2	-
<b>23</b>	<b>Тема 23. Аналіз рівня якості готельних послуг</b> Скласти схему загального порядку проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО. Метод контролю якості послуг - «Петля якості» Перелічити необхідні вимоги якості готельних послуг згідно з міждержавним стандартом ІСО 9000.	4	2
<b>24</b>	<b>Тема 24. Організація інформаційно-рекламного обслуговування на підприємстві готельного господарства</b> Особливості організації інформаційної служби у готелях в залежності від їх категорії (1-5*) і специфіки. Автоматизація у роботі інформаційної служби готелю.	2	-
<b>25</b>	<b>Тема 25. Готельний фонд України Організація роботи готельних закладів за регіонами України</b> Здійснити моніторинг та надати порівняльну характеристику готелів у різних регіонах . враховуючи такі показники: <ul style="list-style-type: none"> <li>- особливості розвинутої інфраструктури даного району;</li> <li>- загальна кількість готелів та інших підприємств гостинного типу;</li> <li>- типи і категорії готелів;</li> <li>- місткість готелів різних категорій;</li> </ul>	4	-
<b>Всього</b>		<b>84</b>	<b>20</b>

## 7. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Готельна справа» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів
7. Підготовка до підсумкового контролю.

### Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

1	<b>Тема 1. Історія розвитку готельної індустрії України</b> Охарактеризуйте періоди в еволюції світового готельного господарства . Підготувати реферат за індивідуальним вибором	8	14
2	<b>Тема 2. Класифікація готельних підприємств.</b> Умови класифікації готельних підприємств Підготувати презентації на 2 теми за індивідуальним вибором.	8	14
3	<b>Тема 3. Типологія готельних підприємств</b> Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Підготувати презентацію за індивідуальним вибором.	8	14
4	<b>Тема 4. Характеристика інфраструктури житлового блоку готелів</b> Підготувати презентацію на тему( за вибором): 1. Особливості міжнародної класифікації номерів за місткістю 2. Особливості міжнародної класифікації номерів за місцем знаходження готелю та видом з вікна номеру 3. Характеристика номерного фонду готелю в залежності від його категорії	8	14
5	<b>Тема 5. Характеристика інфраструктури нежитлового блоку приміщень готелів</b> Підготувати доповіді на теми: Характеристика інфраструктури приміщень громадського призначення. Особливості інфраструктури приміщень санітарно-технічного призначення.	8	14

6	<b>Тема 6. Готельні ланцюги в сучасній індустрії гостинності.</b> Підготувати презентацію-доповідь на тему: «Готельні ланцюги» (за вибором). Підготувати реферат на тему « Поняття та особливості готельної мережі.»	8	14
7	<b>Тема 7. Архітектура у сучасній готельній індустрії</b> Підготувати реферат чи презентацію на тему «Архітектурні особливості туристичних готелів, які зводились у важких природно кліматичних умовах.» Підготувати реферат чи презентацію на тему «Сучасна концепція архітектури підприємств готельного господарства.»	8	14
8	<b>Тема8. Основи готельєрства</b> Підготувати реферат на тему «Особливості надання готельних послуг у якості замкнутих технологічних етапів здійснення .» Тип готелю-за вибором	8	14
9	<b>Тема 8. Організація роботи служби бронювання</b> Скласти порівняльну таблицю для 3-х типів бронювання Реферат на тему : «Інноваційні технології бронювання.»	8	14 -
10	<b>Тема 10 Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.</b> Підготувати реферат на тему «Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств.» Тип готелю-за вибором	8	14
11	<b>Тема 11 Клінінгова служба готелю.</b> Характеристика особливостей технології чотирьох типів прибирання на території готелю Реферат на тему: «Організація служби клінінгових робіт готелю (housekeeping).» Категорія і спеціалізація готелю- за вибором.	8	14
12	<b>Тема 12 Організація роботи служби харчування у готелях</b> Письмово опишіть варіанти організації обслуговування гостей в ресторані. Письмово перелічити та охарактеризувати види сніданків. . Підготувати реферат на тему «Бенкетне обслуговування - важлива вимога готелів ділового призначення».	8	14
13	<b>Тема 13 Показники експлуатаційної програми готельного підприємства</b> Письмово розкрийте сутність плану експлуатаційно-фінансової діяльності підприємства готельного типу( за вільним вибором студента) . Письмово охарактеризуйте роль % загрузки номерів в різні пори року на конкурентоспроможність готельного господарства .	8	-

<b>14</b>	<b>Тема 14 Канали дистрибуції готельних послуг .</b> Організація основних методів продажу готельних послуг- прямий і агентський Методи використання персоналом для покращення сервісу обслуговування. Програми лояльності . Презентація	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>15</b>	<b>Тема15 Організація роботи служби постачання готелю</b> Підготувати доклад на тему: «Особливості організація продовольчого і матеріально-технічного постачання у готелях різних категорій» Скласти порівняльну таблицю складського і тарного господарства готелів високої категорії. Спеціалізація готелю-за вибором	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>16</b>	<b>Тема 16 Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу</b> Дати характеристику особливостей еко готелів сучасності. Презентація : «:Екологічні готелі України»	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>17</b>	<b>Тема 17. Організація роботи служби безпеки в готелі</b> Особливості охоронної системи готелю Реферат на тему : «Протипожежна система безпеки готелю»	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>18</b>	<b>Тема 18. Робочий час працівників готельного господарства.</b> . Підготувати реферат на тему: « Методи контролю та визначення робочого часу працівників різних служб готелю»	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>19</b>	<b>Тема 19. Організація праці персоналу в готелі</b> Підготувати реферат на тему: «Аналіз організації праці працівників сфері обслуговування в оздоровчих засобах розміщення».	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>20</b>	<b>Тема 20. Структура управління готелями</b> Основні вимоги до визначення типу організаційної структури готелю Визначити та обґрунтувати структуру управління одного закладу розміщення на вибір студента. -Готель « Palladium»; -Готель «Немо»; -Готель «Бристоль»	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>21</b>	<b>Тема 21 Концепція Revenue Management.</b> Підготувати реферат на тему «Світовий досвід використання спеціальних тарифів та знижок у готельному бізнесу.» Характеристика напрямів підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства .Планувальна техніка аналізу	<b>8</b>	<b>10</b>

22	<b>Тема 22. Аналіз рівня якості готельних послуг</b> Підготувати доповідь-презентацію на тему: Аналіз рівня якості спектру додаткових послуг. (студент повинен обрати діючий заклад розміщення, за узгодженням викладача, перерахувати всі надані послуги об'єктом, та виявити переваги і недоліки цих послуг). Створити анкетування (опитування) у онлайн форматі Google форм, для гостей свого закладу, з приводу якості надання послуг.	8	10
23	<b>Тема 23. Організація інформаційно-рекламного обслуговування на підприємстві готельного господарства</b> Підготувати реферат на тему «Автоматизація у роботі інформаційної служби готелю.» Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз інформаційно-рекламного обслуговування сайту готелю ...» (готель м.Одеси за вибором).	8	10
24	<b>Тема 24. Готельний фонд України Організація роботи готельних закладів за регіонами України</b> Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Організація роботи оздоровчих закладів( або засоба розміщення ) одного із обраного регіону України» за узгодженням викладача.	8	10
<b>Всього</b>		<b>192</b>	<b>320</b>

## 8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
<b>поточний контроль</b> , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	<b>50%</b>
<b>підсумковий контроль</b> , який здійснюється у ході проведення іспиту (заліку).	<b>50%</b>

<b>Методи діагностики знань (контролю)</b>	фронтальне опитування; презентації, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; дискусії, розв'язання ситуаційних завдань, практичних завдань, іспит
--	---

### Питання до іспиту

1. Особливості класифікації підприємств готельного господарства в Україні і за кордоном.

2. Характеристика інфраструктури житлового фонду готелів різних категорій.
3. Порівняльна характеристика приміщень номерів категорій «люкс» і «дуплекс».
4. Характеристика інфраструктури приміщень вестибюльної групи конгрес-готелю.
5. Особливості інфраструктури функціональних приміщень.
6. Особливості інфраструктури приміщень номерів низької категорії в готелях.
7. Перелічити колективні засоби розміщення за категоріями в Україні та головні критерії визначення рівня комфорту в них.
8. Особливості інфраструктури додаткових приміщень.
9. Особливості інфраструктури приміщень культурно-масового обслуговування на базах відпочинку.
10. Перелічити загальні вимоги до номерного фонду готелів.
11. Особливості інфраструктури приміщень номерів «стандарт» і «люкс».
12. Особливості інфраструктури приміщень в туристичних готелях.
13. Особливості інфраструктури холлу.
14. Особливості інфраструктури приміщень спортивно - оздоровчого напрямку
15. Перелічити індивідуальні засоби розміщення в Україні та визначити їх особливість.
16. Особливості виробничої інфраструктури готельного господарства.
17. Особливості номерів бізнес-готелю
18. Особливості санітарно-технічних приміщень готелю
19. Характеристика інфраструктури конгрес-готеля
20. Загальні вимоги до прилеглої території готелів.
21. Перелічити загальні вимоги до житлового фонду мотелю.
22. Особливості приміщень інженерно-технічного призначення.
23. Характеристика загальних вимог протипожежної системи безпеки в готельному господарстві.
24. Особливості інфраструктури костелу.
25. Класифікація і особливості систем символів позначення категорій готелів.
26. Особливості інфраструктури санаторно-курортних підприємств.
27. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.
28. Причини утворення готельних ланцюгів. Національні готельні мережі.
29. Характеристика мережі готелів Hilton.
30. Правила проведення сертифікації готельних послуг в Україні.
31. Характеристика мережі готелів Radisson.
32. Охарактеризувати особливості класифікації підприємств готельного господарства у Франції.
33. Типи харчування в готелях.
34. Охарактеризувати особливості класифікації підприємств готельного господарства у Великобританії.
35. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.

36. Характеристика роботи служб в спа готелі.
37. Основні принципи стандартизації та ліцензування в Україні галузі готельно-ресторанного обслуговування і туризму.
38. Особливості кольорових рішень в інтер'єрі приміщень готелю.
39. Посадові обов'язки служби охорони в готелі.
40. Навести характеристику та особливості роботи готелей B&B (Bed and breakfast).
41. Основні етапи розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.
42. Особливості роботи служб гірсько-лижних готелей.
43. Охарактеризувати мережу готелей Hyatt.
44. Характеристика номерів 1-ї і 3-ї категорії.
45. Посадові інструкції технічного персоналу готелю.
46. Оцінка сучасного стану і перспективи розвитку готельної індустрії в Одесі.
47. Організація роботи інформаційної служби на підприємстві готельного господарства.
48. Сучасний стан і перспективи розвитку готельної індустрії в Україні.
49. Особливості роботи служби бронювання.
50. Навести характеристику та особливості роботи готелів курортів (Resort).
51. Загальні вимоги до декоративного оформлення інтер'єру номерів.
52. Загальні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
53. Технологія бронювання і ануляція місць у готелях.
54. Загальні підходи щодо розробки анімаційних програм різного контингенту споживачів.
55. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства.
56. Поняття «функції менеджменту» та їхня роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.
57. Особливості технології клінінгу номерів готелю.
58. Автоматизована система управління та модифікація прикладних програм підприємства індустрії гостинності. Статус прокурора. Вимоги до кандидатів на посаду прокурора.
59. Надати оцінку сучасному стану і перспективам розвитку готельної індустрії на півдні України.
60. Методи управління якістю готельних послуг.
61. Глобальні системи резервування й бронювання. Адвокат.
62. Нормативно-правові документи, що регулюють діяльність підприємств готельного господарства в Україні.
63. Особливості лінійно-функціонального типу управління готелю.
64. Корпоративна етика персоналу готеля.

## 9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни	Форми контролю та звітності	Максимальний



	виконання		відсоток оцінювання
<b>Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях</b>			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	<b>25</b>
<b>Виконання завдань для самостійного опрацювання</b>			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР <sup>1</sup> , перевірка презентацій тощо	<b>10</b>
<b>Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)</b>			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату	<b>10</b>
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій. дискусій та круглих столів.	<b>5</b>
<b>Разом балів за поточний контроль</b>			<b>50</b>
<b>Підсумковий контроль</b> екзамен / залік			<b>50</b>
<b>Всього балів</b>			<b>100</b>

<b>Заочна форма навчання</b>			
<b>Поточний контроль</b>			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
<b>Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять</b>			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	<b>15</b>
<b>За виконання контрольних робіт (завдань)</b>			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	<b>15</b>
<b>Виконання завдань для самостійного опрацювання</b>			

<sup>1</sup> Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	--/	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР <sup>2</sup> , перевірка презентацій тощо	<b>10</b>
<b>Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)</b>			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату під час ІКР	<b>5</b>
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	--/	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій, дискусій та круглих столів.	<b>5</b>
<b>Разом балів за поточний контроль</b>			<b>50</b>
<b>Підсумковий контроль екзамен / залік</b>			<b>50</b>
<b>Всього балів підсумкової оцінки</b>			<b>100</b>

## 10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

<sup>2</sup> Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необгрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

**Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами**

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 ( 8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C	Задовільно	
64-73 (5)	D		
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

## 11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – К.: «Центр учбової літератури», 2021. – 336 с

2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с.

3. Організація та проектування готельного господарства : Навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л.В. Іванченкова, Л.А. Тітомир - Одеса: Маджента, 2021 – 264 с.

4. Навчальний посібник для виконання курсових робіт з готельної і ресторанної справи/ Навчальний посібник:О.В. Дишкантюк., Л.А. Тітомир -Одеса: «Олді», 2022 – 116с

5. Навчальний посібник для виконання кваліфікаційних робіт з готельної і ресторанної справи /Навчальний посібник:О.В. Дишкантюк. Л.А. Тітомир -Одеса: « Олді» , 2022 – 250с

6. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tukoškis, K. Šaposhnikov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомир, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. – Kaunas: Baltija Publishing, 2018. – 716 p

### Допоміжна

1. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, 2017. – 372 с

2. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
3. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1<sup>st</sup> ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
4. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.
5. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

#### **Нормативно-правові акти:**

1. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг [Текст] : Наказ Державної туристичної адміністрації України: за станом на 16 березня 2004 р. №19 / Державна туристична адміністрація України. – Офіц. вид. – К. – 2004.
2. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Текст] : Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
4. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
5. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання.
6. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення Терміни та визначення».