

## СИЛАБУС

### Назва освітньої компоненти: Технологія готельної справи

**Анотація:** Мета освітньої компоненти – набуття здобувачами навичок з правил та технології надання готельних послуг, знайомство з розвитком індустрії гостинності, основними поняттями, видами та класифікацією засобів розміщення, культури поведінки працівників готельного підприємства, вивчення вітчизняного та іноземного досвіду виробництва, споживання та визначення якості послуг готельних підприємств.

Основні компетентності, що формуються:

- 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;
- Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства
- Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів
- Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.
- Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.
- Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність забезпечувати безпеку клієнтів в звичайних та форс-мажорних обставинах.
- Здатність до співпраці з вітчизняними та закордонними діловими партнерами та клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
- Здатність до персоніфікації клієнтів.
- Уміння моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів і забезпечити їх апаратне оформлення.

Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Українська	III	4,5 / обов'язкова	Захарова С.Г., канд.держ.упр.,доцент	135 год. (14 год. лекцій, 28 год. практичних занять, 14 год. Індивідуальної роботи, 79 год. самостійної роботи )

Результати навчання	Методи викладання, навчання	Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль) Підсумковий контроль – екзамен (40 балів)
<p>1.Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;</p> <p>2.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.</p> <p>3.Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p> <p>4.Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет.</p> <p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p> <p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, вирішення проблемних ситуацій, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет,</p> <p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	<p><b>Поточний контроль:</b> виконання МКР (2), участь у дискусії, виконання кейсових завдань, виконання групового завдання (проектна робота в малих групах), вирішення професійних ситуацій, участь у рольовій (діловій грі)</p>

<p>5.Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>6.Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p>	<p>Лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>7.Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>8.Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>9.Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>10.Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	

<p>протипожежної безпеки.</p> <p>11. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>12. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</p>	<p>Лекція, проблемна лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>13. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p>	<p>Семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>14. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</p>	<p>Семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, проектна робота, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	
<p>15. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та</p>	<p>Семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах, презентації, пошук в Інтернет, рольові (ділові) ігри.</p>	

громадянської свідомості.		
<b>Оцінка</b>		
<b>Підсумкова оцінка в результаті 100% (40% за екзамен і 60% - поточне підсумкове оцінювання):</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 40% екзамен</b></li> <li><b>2. 10% (10 балів) участь у дискусії</b></li> <li><b>3. 10% участь у рольовій (діловій) грі</b></li> <li><b>4. 10% проектна робота в малих групах</b></li> <li><b>5. 20% модульна контрольна робота (тести). Дві роботи по 10 балів.</b></li> <li><b>6. 10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій.</b></li> </ol>		
<b>10% (10 балів) Участь у дискусії</b>		
<b>Критерії оцінки:</b>		
<p><b>8-10 балів</b> Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, вміє визначити найбільш вірні і актуальні, має аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Обґрунтовує свою думку. Має хороші комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.</p>		
<p><b>5-7 балів</b> Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, має посередні аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Не завжди знаходить аргументи для обґрунтування своєї думки. Має достатні комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.</p>		
<p><b>3-4 бал</b> Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, не має достатніх аналітичних навичок щодо їх переваг та недоліків. Має бар'єри в комунікації, дотримується етичних норм під час дискусії.</p>		
<p><b>0-3 бал</b> Студент показує недостатнє розуміння питань, не надає необхідної інформації щодо поставленого питання і наводить непотрібну інформацію. Має бар'єри в комунікації, але дотримується етичних норм під час дискусії.</p>		
<b>7. 10% участь у рольовій (діловій) грі</b>		
<b>Критерії оцінки:</b>		
<p><b>7-10 балів</b> Студент здатний виконувати різні ролі та розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на конкретному «робочому» місці. Здатний до аналізу і синтезу. Усвідомлено використовує набуті знання, уміння і навички. Розуміє послідовність дій. Вміє узгоджувати свої дії з іншими членами команди..</p>		
<p><b>4-6 балів</b> Студент здатний виконувати зрозумілі та відповідні його психологічним особливостям ролі і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на вибраному ним «робочому» місці. Здатний до аналізувати свої дії та дії колег. Демонструє посередні знання та уміння. Намагається узгоджувати свої дії з іншими членами команди.</p>		
<p><b>0-3 балів</b> Студенту складно приймати правила гри і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму. Студент не демонструє послідовність дій. Демонструє недостатні знання та уміння, характеризується нерозумінням предмету.</p>		
<b>8. 10% проектна робота в малих групах</b>		
<b>Критерії оцінки:</b>		
<p><b>7-10 балів</b> Студент чітко розуміє поставлене завдання. Здійснює організацію і планування роботи. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію, критично мислити. Володіє навиками презентації і комунікативними навиками. Вміє працювати в команді, вирішувати конфліктні ситуації.</p>		

**4-6 балів** Студент розуміє поставлене завдання. Вміє зосередитися та якісно виконати доручену йому роботу. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію. Володіє комунікативними навиками. Вміє працювати в команді.

**0-3 балів** Студент пасивно включається в роботу. виконує незначні доручення. Здатний займатись пошуковою роботою. Студент не демонструє послідовність дій. Йому складно вирішувати командні завдання. Його поведінка може бути причиною конфліктів в команді.

**9. 20% модульна контрольна робота (тести). Дві роботи по 10 балів.**

**Критерії оцінки:**

**10 балів нараховується, якщо:** Студент виконав вірно всі завдання

**9 балів нараховується, якщо:** студент допустив дві помилки.

**8 балів нараховується, якщо:** студент допустив три помилки.

**7 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив чотири помилки.

**6 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив п'ять помилок.

**5 бал нараховується, якщо:** якщо: студент допустив шість помилок.

**4 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив п'ять помилок.

**3 бали нараховується, якщо:** якщо: студент допустив шість помилок.

**2 бал нараховується, якщо:** якщо: студент допустив вісім помилок

**10. 10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій**

**Критерії оцінки:**

**9-10 балів зараховується, якщо:**

Студент здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з обговорюваної професійної ситуації. Відповідь відображає власну точку зору студента, є елемент новизни. Студент демонструє послідовність дій; детально пояснює, усвідомлено використовує вивчені методи.

**7-8 балів нараховується, якщо:** студент демонструє добрі знання з обговорюваної професійної ситуації. Студент добре аргументує свою відповідь. Використовує відповідні дані і приклади. Студент демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує вивчені методи.

**5-6 балів нараховується, якщо:**

Студент наводить обмежені аргументи у відповіді; не показує достатніх знань в роботі. Студент демонструє не повну послідовність дій.

**3-4 бали нараховується, якщо:**

Студент не зовсім розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена. Наводить інформацію, що не стосується питання. Студент не демонструє послідовність дій.

**0-3 бали нараховується, якщо:**

Деякі матеріали в роботі не стосуються питання. Студент не демонструє послідовність дій.

**Зміст**

Тема 1. Поняття гостинності, послуги та обслуговування. Технологія обслуговування. Історія виникнення індустрії гостинності. Класифікації засобів розміщення.

Тема 2. Основний технологічний цикл обслуговування готельно-ресторанного підприємства. Основні та додаткові послуги.

Тема 3. Робота служби прийому та розміщення.

Тема 4. Послуги прибирання в готелі.

Тема 5. Уніфікація готельних послуг.

Тема 6. Управління і проектування якості надання готельних послуг.

Тема 7. Служби готелю та їх функції.

**Література**

**Основна**

1 Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Мальюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.

2. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. К: Центр учбової літератури, 2016. 368 с.

3. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ : 8 "Видавництво Ліра-К", 2016. 280 с
5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г.Сокол. К. : Альтерпрес, 2015. 447 с.
6. 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 : Ліра-К, 2015. 520 с.
7. HoReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А.Мазаракі, Л.Шаповал, С.В.Мельниченко та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. 2-ге вид., виправл. і доповн. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

#### **Додаткова**

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 501 с. 14
2. Організація готельного господарства: підручник / Байлик, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. 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 : Ліра-К, 2015. 520 с.
4. HoReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А.Мазаракі, Л.Шаповал, С.В.Мельниченко та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. 2-ге вид., виправл. і доповн. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

#### **6. Інформаційні ресурси Internet**

1. Цифровий репозиторій ХНУМГ ім. О.М. Бекетова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://eprints.kname.edu.ua/>
2. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : [www.mincult.gov.ua](http://www.mincult.gov.ua).
3. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : [www.towd.com](http://www.towd.com).
4. Прем'єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html>.
5. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – [://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).
6. Сайт державної туристичної організації України. – Режим доступу : [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua).
7. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
8. Туризм, гостиничний и ресторанный бизнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/research/>.
9. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://hotels24.ua/all\\_shares/](http://hotels24.ua/all_shares/).

#### **Політика курсу**

*Політика щодо відвідування здобувачів:* здобувачі мають відвідувати заняття регулярно. Принаймні частина матеріалу, який виноситься на модульний контроль, базується на лекціях та практичних завданнях. У випадку пропуску занять з поважних причин здобувач повинен опрацювати матеріал, який він пропустив, самостійно, з використанням матеріалів, які розміщені на Google Classroom.

*Здобувачі з особливими освітніми потребами:* Якщо здобувач має особливі освітні потреби, він може повідомити про це викладача. Здобувачі мають право на індивідуальне визначення способів проходження поточного модульного контролю за письмовою заявою. Можливе навчання за індивідуальним планом або за індивідуальним графіком.

*Академічна доброчесність:* Здобувач має усвідомити, що академічна недоброчесність є неприпустимою. Обман під час виконання будь-якого завдання призведе до нульової оцінки цього завдання. Питання застосування до здобувачів-порушників дисциплінарних покарань лежить у компетенції Комісії з питань академічної доброчесності та етики.

*Політика щодо використання телефонів та інших електронних пристроїв:* Під час проведення навчальних занять електронні пристрої та телефони мають перебувати в безшумному режимі роботи. У разі невиконання даної вимоги, викладач може запропонувати здобувачу покинути аудиторію.

*Політика щодо скарг здобувачів:* Здобувач може обговорити скаргу з викладачем після заняття. Якщо питання залишається невирішеним, здобувач має звернутися до завідувача кафедри міжнародного туризму, готельно-ресторанного бізнесу та іншомовної підготовки.

*Сексуальні домагання:* Якщо ви відчуваєте, що зазнали насильства, або ви не впевнені, що є сексуальними домаганнями, вам рекомендується обговорити це питання із завідувачем кафедри педагогіки та психології.

*Політика щодо оцінювання у разі порушення дедлайнів:* У разі порушення строків виконання завдання більше, чим на 10 днів, здобувач втрачає 25 % визначеної кількості балів. Якщо робота надається викладачу в кінці семестру – кількість балів знижується на 50% від визначеної.

*Пропозиції від здобувачів вищої освіти:* Протягом вивчення курсу здобувачі можуть звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення (доповнення, зміни та ін.). Дані пропозиції можуть бути висловлені усно або письмово (електронною поштою). Для вирішення будь-якого питання, яке пов'язане із вивченням даної дисципліни, здобувач може усно звернутися до викладача (ауд. 3203) або надіслати повідомлення на адресу: [avtor23@i.ua](mailto:avtor23@i.ua), [s.zakharova@duan.edu.ua](mailto:s.zakharova@duan.edu.ua)