

Силабус курсу
Організація готельного господарства

Освітній ступінь – бакалавр
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 242 Туризм
Освітньо-наукова програма «Туризм»
Кількість кредитів – 6

Рік підготовки, семестр – 3 рік, 5-6 семестр

Компонент освітньої програми: обов'язкова

Дні занять: понеділок, 12.45-15.40, ауд. 137
Консультації: вівторок 14.05, ауд. 148а

Мова викладання: українська



Керівник курсу

к. геог.н., доц. **Флінта Наталія Іванівна**

Контактна інформація geonataly1@gmail.com; 0352-43-61-54

Опис дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є забезпечення майбутнього фахівця з туризму теоретичними знаннями і практичними навичками з організації і технології готельного обслуговування. Завдання: сформулювати у студентів поняття про готельне господарство, готельну діяльність та готельну справу – як важливу складову туристичної індустрії; розкрити особливості розвитку готельного господарства у світі загалом та Україні зокрема; охарактеризувати форми і види засобів розміщення та особливості класифікації готелів (мотелів) у світі; розкрити функціональну структуру та організацію внутрішнього простору готелів; ознайомити студентів із інженерно-технічним обладнанням готельних комплексів та основними фондами готельного господарства; ознайомити студентів із організацією та технологією роботи усіх готельних служб; висвітлити основні правила культури поведінки персоналу готелів, вимоги до зовнішнього вигляду і особистої гігієни персоналу готелів; охарактеризувати процеси організації та технології надання додаткових послуг у готелях.

Зміст дисципліни «Організація готельного господарства» розроблено на основі відповідних положень щодо підготовки фахівців у сфері туризму, норм та традицій вищої університетської освіти, а також профілю освітньо-професійної програми.

Навчальний контент

	Теми	Результати навчання
	Змістовий модуль 1. Основи готельної справи	
1	Тема 1. Суспільне значення розвитку індустрії гостинності	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації готельного господарства та туристичної діяльності суб'єктів ринку
2	Тема 2. Типологія готельних підприємств	
3	Тема 3. Поняття та особливості якості готельних послуг	

4	Тема 4. Державне регулювання якості та стандартизація готельних послуг в Україні	туристичних послуг Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
5	Тема 5. Державне регулювання якості та стандартизація готельних послуг в Україні	
	Змістовий модуль 2. Сучасний розвиток готельного господарства	
6	Тема 6. Характеристика основних типів приміщень готелю	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу, а саме готельного підприємства, та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
7	Тема 7. Архітектурно-планувальна організація готельних споруд	
8	Тема 8. Сучасний розвиток готельного господарства України	
9.	Тема 9. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж	
	Змістовий модуль 3. Основні технологічні процеси	
10	Тема 10. Основні поняття технології гостинності	Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
11	Тема 11. Основний технологічний процес споживання готельних послуг	
12	Тема 12. Основний технологічний процес споживання готельних послуг	
13.	Тема 13. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг	
14.	Тема 14. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем	
	Змістовий модуль 4. Технологічні основи маркетингу та робота персоналу	
15.	Тема 15. Технологічні основи маркетингу індустрії гостинності	Обґрунтовувати управлінські рішення на основі використання необхідного аналітичного й методичного інструментарію; Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.
16.	Тема 16. Формування тарифів на готельні послуги	
17.	Тема 17. Організація і надання додаткових послуг у готелях	
18.	Тема 18. Робота персоналу готельного підприємства і клієнтами	

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК 04.	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
ЗК 06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК 13.	Здатність планувати та управляти часом

ФК 01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК 02.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
ФК 06.	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)
ФК 07	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту
ФК 08	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
ФК 12	Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
ФК 13	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

Літературні джерела

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. К. : Київ. нац. торг.- ек. ун-т, 2006. 494 с.
2. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
6. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
7. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 47 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
9. Організація готельного господарства: навч. посібник / О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
10. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.
11. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. 447 с.
12. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.
13. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
14. World Tourism Organization. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.unwto.org/> 2.

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад,

лікарняний).

- **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки, 5 семестр
Модуль 1 (теми 1-5) усне опитування, тести, практичні завдання	40
Модуль 2 (теми 6-9) усне опитування, тести, практичні завдання	40
ІНДЗ	20
	% від остаточної оцінки 6 семестр
Модуль 3 (теми 10-14) усне опитування, тести, практичні завдання	35
Модуль 4 (теми 15-18) усне опитування, тести, практичні завдання	35
Екзамен	30

До Силабусу також готуються матеріали навчально-методичного комплексу:

- 1) Навчальний контент (розширений план лекцій)
- 2) Тематика та зміст практичних робіт
- 3) Електронне навчання в системі MODLE