

Силабус курсу
Організаційно-технологічна практика

Освітній ступінь – бакалавр
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 242 Туризм
Освітньо-наукова програма «Туризм»
Кількість кредитів – 5

Рік підготовки, семестр – 2 рік, 2 семестр

Компонент освітньої програми: нормативна

Дні занять:
Консультації:

Мова викладання: українська



Керівник курсу

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

Контактна інформація

fni120272@tnpu.edu.ua ; 0352-43-61-54

Основною метою організаційно-технологічної практики студентів є відповідальний період набуття певних практичних навичок згідно отриманих теоретичних знань в туристичній галузі. Вона доповнює і поширює отримані студентами теоретичні знання з комплексу дисциплін, які пов'язані між собою, поглиблює і розширює набутий досвід попередньої навчальної практики «Вступ до фаху». Організаційно-технологічна практика включає роботу на туристичних об'єктах та виїзних заняттях (екскурсіях).

Метою організаційно-технологічної практики є ознайомлення студентів з організацією технологічних процесів в готелі: у вестибюлі і на житловому поверсі. Завданням практики є формування у студентів на базі теоретичних знань, отриманих ними в процесі навчання, вміння застосовувати їх у практичній діяльності, удосконалення і розширення на цій основі професійних навичок для прийняття самостійних рішень в різних виробничих ситуаціях (на технологічному рівні). Під час практики студенти набувають практичного досвіду з технології приймання гостя, прибирання і ведення документації на поверсі.

Студенти повинні засвоїти функціональні обов'язки старшого адміністратора, адміністратора служби розміщення, працівників поверхової служби, технологію процесу прийому та розміщення гостей, технологію прибирання номерного фонду і приміщень загального користування, технологію використання засобів миття та чищення, ведення документації на поверсі.

Студенти повинні знати технологічні цикли резервування, приймання гостя, реєстрації документів, попередньої оплати, надання розміщення, організації виїзду і розрахунку після виїзду, вимоги до білизняного господарства та малоцінного інвентарю, норми санітарного утримання приміщень; організацію праці з білизною, технологію прибирання житлових і приміщень загального користування, технологію надання побутових послуг на поверсі, технологічний стандарт покоївки.

Практика студентів передбачає безперервність та послідовність при одержанні необхідного обсягу практичних знань та умінь.

Навчальний контент

	Теми	Результати навчання
1	Загальна характеристика готельного підприємства	Закріплення та поглиблення знань, одержаних студентами в процесі вивчення теоретичних дисциплін: <ul style="list-style-type: none">- вивчення структури готельного підприємства та форми організації обслуговування туристів;- основні функції підприємства;- функціональні обов'язки персоналу готельного підприємства;- студент повинен охарактеризувати підприємство за такими пунктами: форма власності, статус підприємства за розміром; організаційно-правова форма; установчі документи (статут та інші); ліцензія на право здійснення даного виду діяльності; організаційна структура підприємства включаючи структуру

		підрозділів; матеріально-технічна база підприємства; кадрове забезпечення підприємства.
2	Класифікація готелю	<p>- опрацювати документи, що підтверджують рівень комфорту готелю;</p> <p>- ознайомитися з особливостями обслуговування дитячих груп, забезпечення сімейного відпочинку, збірних груп, поїздок зі спортивно-оздоровчою метою, на лікування, екскурсійно-пізнавальною та рекреаційною метою та ін.;</p> <p>- ознайомитися з особливостями створення програм перебування для різних категорій споживачів у відповідності до контингенту, мети подорожі,</p> <p>- проаналізувати ділові контакти із закордонними та вітчизняними, виробниками туристичних послуг, дати характеристику договірних відносин з партнерами по організації туристичних подорожей.</p> <p>Дати пропозиції щодо поліпшення роботи готелю.</p>
3	Технологія прибуття, проживання, виїзду	<p>Опрацювання нормативних документів, що регулюють прийом та розміщення гостей за бронею, праця з багажем. Особливості прийому і розміщення іноземних туристів у складі груп, іноземних туристів-індивідуалів, громадян України.</p> <p>Експлуатаційна (програма) документація по прийому і розміщенню, робота на персональному комп'ютері. Розміщення гостей з урахуванням класу обслуговування і технології розміщення, організація доставки багажу, інформація гостей про правила проживання. Технологія роботи служби прийому і обслуговування, посадові обов'язки персоналу.</p> <p>Реєстрація національних документів іноземних туристів. Облік проживаючих в готелі. Правила реєстрації національних документів іноземних туристів та вітчизняних громадян, державне мито. Види реєстрації національних документів, які є підставою для розміщення в готелі.</p> <p>Посадові інструкції і обов'язки паспортиста (інспектора з реєстрації національних документів). Принципи взаємозв'язку готелю і органів внутрішніх справ з питань реєстрації документів. Контроль за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги, робота на персональному комп'ютері..</p>
4	Допоміжні технологічні операції на поверсі	<p>Організація надання додаткових послуг. Визначення видів і форм послуг, що надаються в готелі. Аналіз доцільності системи надання послуг з урахуванням потреби споживачів. Вивчення технології надання послуг орендарями, на підставі договорів з готелем. Служба послуг, реклама послуг, її ефективність, облік надання послуг, розрахунки та якості надання.</p> <p>Шляхи удосконалення форм і технології надання послуг та засоби розширення асортименту послуг.</p> <p>Організація розрахунку в готелі. Види розрахунків за проживання і послуги в готелі. Прейскуранти цін за проживання та послуги згідно з класом обслуговування. Ознайомлення з розрахунковою документацією, обліково-розрахунковою документацією касира та касира по валютним операціям, її ведення. Робота на персональному комп'ютері з організації розрахунків</p>

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці	Програмні компетентності
-------------------------	---------------------------------

ОП	
ЗК 04.	Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу
ЗК 06.	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
ЗК 07.	Здатність працювати в міжнародному контексті
ЗК 09.	Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
ЗК 13.	Здатність планувати та управляти часом
ЗК 14.	Здатність працювати в команді та автономно
ФК 01.	Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
ФК 04.	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління
ФК 16.	Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу
ПР 01.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ПР 02.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
ПР 08.	Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
ПР10.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
ПР 19.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.
ПР 20.	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
ПР 21.	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Літературні джерела

Основні:

1. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги ХХІ, 2008. 300 с.
2. Чорненко Н.В. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. Київ: Фліка, 2006. 264 с.
3. Сальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. Київ: Центр навч. літ., 2004. 272 с.
4. Віндюк А.В., Захаріна А.Г., Захаріна Є.А. Організація спортивної анімації. Запоріжжя: КПУ, 2014. 176 с.
5. Закон України «Про туризм» від 04.11.2018 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95>
6. Бутко М.П. Виробничий менеджмент: підручник. Київ: ЦУЛ, 2016. 422 с.
7. Поплавський М.М., Гац О.О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. Київ: Кондор, 2008. 460 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
9. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2011. 368 с.
10. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 342с.

Додаткові:

1. Петухова О.М. Інвестиційний менеджмент: нач. посіб. Київ: НУХТ, 2010. 123 с.
2. Козаченко Г. В. Управління інвестиціями на підприємстві: навч. посіб. Київ: Лібра, 2004. 368 с.
3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. Київ: Знання України, 2002. 358 с.

Інформаційні ресурси

1. World tourism organization. URL: <http://www2.unwto.org/en>.
2. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.unwto.org/facts/eng/vision.htm>

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 екзаменів 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 оцінювання, за яке нараховуються бали. 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
Виконання завдань практики.	20

Оформлення щоденника.	20
Самостійна та індивідуальна робота (пропозиції щодо покращення діяльності)	15
Виступ з доповіддю на захисті практики	20
Відвідування бази практики.	10
Відповіді на запитання.	15