

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**



Циклова комісія професійної та практичної підготовки (спеціальність
«Готельно-ресторанна справа»)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В ГОТЕЛЯХ**

Рівень освіти – фахова передвища освіта

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Затверджено
на засіданні циклової комісії
професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Готельно-ресторанна справа»)
Протокол № 1 від «31» серпня 2023 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Організація та технологія обслуговування в готелях
Викладач (і)	Максим'юк Наталія Миколаївна
Контактний телефон викладача	0971938511
E-mail викладача	nataliya.maksymyuk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний
Обсяг дисципліни	кредити 6 ЄКТС, 180год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/list
Консультації	-

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Організація та технологія обслуговування в готелях» викладається на другому році навчання для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Основними організаційними формами навчання є лекційні заняття та семінарські заняття. Лекції покликані підвищити інтерес студентів до глибшого самостійного вивчення питань курсу. Семінарські заняття закріплять набуті на лекціях і під час самостійної підготовки знання з курсу, сформулюють у студентів систему поглядів про основні поняття з організації та технології обслуговування в закладах готельного господарства. Курс вивчається у 3-4-му семестрі і завершується екзаменом. Лекційна тематика базується на принципових положеннях про організацію та технологію обслуговування в готелях. На семінарських заняттях розглядаються найбільш проблемні питання курсу як у вигляді дискусій, так і у формі доповідей і презентацій студентів.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях» є формування у майбутніх фахівців необхідного рівня знань у сфері готельного бізнесу з метою використання отриманих знань, навичок та вмінь у подальшій практичній та професійній діяльності.

Завдання дисципліни:

- 1) забезпечити засвоєння студентами теоретичних основ у сфері світової готельної індустрії;
- 2) ознайомити з історією розвитку готельного господарства у світі;
- 3) сформувати знання про основні типи підприємств готельного господарства;
- 4) ознайомити з розвитком готельних ланцюгів;
- 5) описати роботу франчайзинга;
- 6) розкрити значущість та ефективність інформаційних технологій організації харчування;
- 7) ознайомити студентів з роботою готельних служб;
- 8) сформувати знання про основні технологічні операції прибиральних робіт в номері та на території готелю;

навчити самостійно робити висновки та узагальнення на основі всестороннього, об'єктивного вивчення наявних джерел та літератури у сфері готельного господарства.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного і ресторанного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- основні терміни та поняття з основ готельного господарства на рівні відтворення, тлумачення та використання в повсякденному житті, професійній діяльності;

- історію розвитку світового готельного господарства, особливості функціонування готельних ланцюгів;

- основні типи підприємств готельного господарства;

- місце та роль організації рекламної кампанії та харчування в готелі;

- особливості інформаційного забезпечення.

вміти:

- охарактеризувати діяльність закладів підприємств готельного типу;

- визначати вплив розвитку гостинності на розвиток сучасної готельної індустрії;

- розкривати значущість та ефективність інформаційних технологій у світовому

готельному бізнесі;

- самостійно робити висновки та узагальнення на основі всестороннього, об'єктивного вивчення наявних джерел та літератури про світове готельне господарство.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни	
Вид заняття	Загальна кількість годин 180
Лекції	50
семінарські заняття	50
самостійна робота	80

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
3-4 семестр	241 Готельно-ресторанна справа	<u>2-курс</u>	нормативний

Тематика навчальної дисципліни
Організація та технологія обслуговування в готелях

Тема	кількість год.		
	лекції	заняття сем.	сам. роб.
Тема 1. Зміст основних понять готельного господарства	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 2. Історія розвитку готельного господарства	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 3. Готельне господарство світу на сучасному етапі	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 4. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 5. Поняття гостинності. Модель та основні концепції гостинності	2 год.	2 год.	4 год.
<i>Класифікація засобів розміщення. Об'єднання готелів.</i>			
Тема 6. Види сучасних засобів розміщення: класифікація, типологія та вимоги	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 7. Системи класифікації готелів у світі	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 8. Класифікація готелів в Україні за рівнем комфорту	2 год.	2 год.	4 год.
Тема 9. Спеціалізації готелів	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 10. Готелі в системі клубного відпочинку. Таймшер	2 год.	2 год.	4 год.
Тема 11. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж	2 год.	2 год.	4 год.
<i>Основні фонди готельного господарства</i>			

Тема 12. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 13. Основні фонди готельного господарства	2 год.	2 год.	4 год.
<i>Структура та оснащення готельних комплексів</i>			
Тема 14. Функціональна організація приміщень готельних комплексів. Номерний фонд	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 15. Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	2 год.	2 год.	4 год.
Тема 16. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів	2 год.	2 год.	2 год.
<i>Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства</i>			
Тема 17. Особливості діяльності готельних служб	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 18. Бронювання місць і номерів в готелі	2 год.	2 год.	4 год.
Тема 19. Реєстрація клієнта. Обслуговування гостей під час проживання в готелі	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 20. Забезпечення безпеки в готелі. Виписування з номера і від'їзд гостя	2 год.	2 год.	4 год.
<i>Організація прибиральних робіт на підприємстві готельного господарства</i>			
Тема 21. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 22. Технологія прибиральних робіт навколишньої території та вестибюльної групи приміщень	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 23. Організація робіт з ведення білизняного господарства	2 год.	2 год.	4 год.
<i>Основи організації закладів ресторанного господарства при засобах розміщення. Культура персоналу та організація відпочинку відвідувачів</i>			

Тема 24. Особливості функціонування служби харчування і напоїв	2 год.	2 год.	2 год.
Тема 25. Організація надання послуг харчування в номерах готелю	2 год.	2 год.	4 год.
Загальна кількість годин	50	50	80

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Система контролю знань студентів здійснюється через: усне опитування, самостійна робота, реферат, доповідь, тести, залік. Допуск до іспиту становить максимум 50 балів, бал за складання іспиту (екзамен) максимум 50 балів.
Вимоги до письмових робіт	Комплексна контрольна робота: тестові та теоретичні завдання, які охоплюють весь матеріал навчальної дисципліни. Кожне завдання ККР включає 2 теоретичні завдання і 10 тестових завдань з основних розділів курсу «Організація та технологія обслуговування в готелях» і оцінюються за такою максимальною кількістю балів: 1. Тестові завдання – 50 балів; 2. Теоретичні питання – 50 балів; Максимальна оцінка за всі питання (завдання) – 100 балів. Оцінка “відмінно” виставляється за кількість балів від 90 до 100. Оцінка “добре” виставляється за кількість балів від 70 до 89. Оцінка “задовільно” виставляється за кількість балів від 50 до 69. Оцінка “незадовільно” виставляється за кількість балів, яка менша 50. За правильну обґрунтовану відповідь з необхідними поясненнями виставляється вказана біля завдання максимальна кількість балів. За допущення незначних помилок у теоретичній частині знімається до 5 % від вказаної біля завдання кількості балів. За значні помилки, але при загально вірному підході до поставленого завдання знімається 40 % від максимальної кількості балів до нього. За принципово невірну відповідь з грубими помилками знімається до 100 % і вказане завдання оцінюється “незадовільно”.
Семінарські заняття	Усні відповіді, реферат, виступ, тести, доповідь, доповідь-презентація.
Умови допуску до підсумкового контролю	При виставленні допуску до екзамену (максимум 50 балів) враховуються роботи студента під час аудиторних занять; семінарських занять; поточне тестування після вивчення розділу; реферат, доповідь-презентація.
Підсумковий контроль	<i>Екзамен (письмовий)</i>

7. Політика навчальної дисципліни

Загальна максимальна сума балів, яка присвоюється студентові за курс, становить 100 балів. Допуск до екзамену передбачає отримання рейтингової підсумкової оцінки (максимум 50 балів, мінімум 25 балів).

При виставленні рейтингового підсумкового балу обов'язково враховується присутність студента на заняттях, активність студента під час семінарських занять; недопустимість пропусків; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час опитування та виконання письмових завдань.

Студент, який не набрав 25 балів, до іспиту за відомістю №1 не допускається. У такому випадку до початку екзаменаційної сесії студент користується повторним правом отримати допуск на складання заліку за відомістю №2 на консультаціях викладача (перескладання заліку, виконання індивідуальних завдань).

8. Рекомендована література

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002. - 351с.
2. Байлик С.І. Готельне господарство: організація, управління, обслуговування. - Київ: Альтерпрес, 2002. - 374 с.
3. Банько В.Г. і др.. Торговельно-технологічні процеси. Навч. посібник. – Кіровоград: ДЛАУ, 2002- 164с.
4. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
5. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів»
6. Лук'янова Л.Г. Уніфіковані технології готельних послуг/Л.Г. Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, І.М.Муніч; за ред. проф. В.К.Федорченка. - К., 2008
7. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. - 2-ге вид., перероб. та доп. - К., 2003.
8. Мальська М. П. Туристичний бізнес : теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо. — К., 2007.
9. Мальська М. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. / М. Мальська, В. Худо, В. Цибух. – Л.: Вид. центр ЛНУ, 2003. -295 с.
10. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
11. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: підручник / М.П.Мальська, І.Г.Пандяк, Ю.С.Занько. – К.: Знання, 2011. –366 с.
12. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. Посібник/ І. М. Школа, М. М. Ореховська, І. Д. Козлянюк та ін.; За ред. І. М. Школи. - Чернівці: Зелена Буковина, 2003. - 661с
13. Мунін Г.Б., Змійов А.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник. – К.: „Консалт-ком”, 2005. – 520 с.
14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанный бізнес: менеджмент: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
15. Пандяк І. Г. Сучасний стан та тенденції розвитку готельної індустрії в Україні / І.Г.Пандяк, М.П.Мальська//Наук. зап. Терноп.нац.пед ун-ту. - Сер.геогр. - 2006. - Вип. 1.
16. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. - К., 2007.
17. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. пос. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

18. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
19. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф.В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа,2001. – 237 с.
20. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / за ред. С. І. Доругунцова. - К., 2005.
21. Федорченко В.К. Готельне господарство : основні показники, оцінка якості послуг / В. К. Федорченко, І. М. Мініч. - К., 1999.
22. Худолій Л.М. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю /Л.М. Худолій, Г. Б. Мунін //Формування ринкових відносин в Україні: зб наук, праць. - 2002. - № 17.
23. Шаповал М. / Основи стандартизації управління якістю і сертифікації / М. І. Шаповал. - К., 2000.

Викладач:

Наталя МАКСИМ'ЮК