

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



СИЛАБУС
навчальної дисципліни

Технологія готельної справи та організація послуг гостинності

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова чи вибіркова)

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм
(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"
(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"
(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет Географічний
(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Розробник: Круль Галина Ярославівна, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, кандидат географічних наук, доцент

(вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

Профайл викладача

[http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data\[6678\]\[caf_pers_id\]=1086&commands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=1086&commands[6678]=item)

Контактний тел. +38(050) 6080802

E-mail: g.krul@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=81>

Консультації за графіком консультацій викладачів на сайті:
<http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/07navchproc>

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

Завдання дисципліни полягає в **розкритті** понять про готельне господарство, готельну діяльність та готельну справу – як важливу складову туристичної індустрії; форм і видів засобів розміщення та особливостей класифікації готелів (мотелів) у світі; функціональної структури та організації внутрішнього простору готелів; **ознайомленні** студентів із інженерно-технічним обладнанням готельних комплексів та основними фондами готельного господарства; з організацією й технологією роботи усіх готельних служб; **висвітленні** основних правил культури поведінки персоналу готелів, етики ділового спілкування, стилю в обслуговуванні гостей, ведення телефонних перемовин, вимоги до зовнішнього вигляду і особистої гігієни персоналу готелів; **розкритті сутності** процесів організації та технології надання додаткових послуг у готелях; правил пожежної безпеки, охорони праці і техніки безпеки в готелях.

Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні загальних та фахових навичок з організації і технології готельного обслуговування, здатності використовувати набуті теоретичні знання на практиці (в готелях та аналогічних закладах розміщення).

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Історія туризму», «Технологія туристської діяльності», «Організація туризму», «Інформаційні системи і технології в туризмі». «Технологія ресторанної справи та організація послуг харчування».

2. Результати навчання У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (ФК2);
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (ФК6);
- здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних формах обставинах (ФК9);
- здатність до технологічного забезпечення й **організації послуг гостинності в готелях**, ресторанах і подібних закладах розміщення та харчування за різними видами туризму та рівнями обслуговування у відповідності до існуючих стандартів (ФК19).

Програмні результати навчання:

- адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях (ПР18);
- аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань (ПР19);
- виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР20);
- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності (ПР21);
- професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях (ПР22);
- знати **сутність послуг розміщення** і харчування у складі туристичного продукту; технологічні процеси та операції, пов'язані з наданням **послуг розміщення** і харчування. Вміти організувати **готельне** та ресторанне обслуговування туристів із дотриманням технологічного забезпечення якості **послуг розміщення** і харчування за різними видами туризму та рівнями обслуговування (ПР36).

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Технологія готельної справи та організація послуг гостинності</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	3	6	5,0	150	2	30	-	-	30	90	-	іспит
Заочна	3	6	5,0	150	2	8	-	-	8	134	-	іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Теоретичні основи готельного господарства												
<i>Тема 1:</i> Поняття „гостинності”. Ретроспективний аналіз розвитку готельного господарства	10	2	-	2	-	6	9	1	-	-	-	8	
<i>Тема 2:</i> Види сучасних засобів розміщення	12	2	-	2	-	8	11	1	-	-	-	10	
<i>Тема 3:</i> Системи класифікації готелів у світі	8	2	-	2	-	4	10	-	-	-	-	10	
<i>Тема 4:</i> Призначення готелів, їх розташування у структурі міста	12	2	-	2	-	8	16	2	-	2	-	12	
<i>Тема 5:</i> Основні фонди готельного господарства	8	2	-	2	-	4	4	-	-	-	-	4	
<i>Разом за ЗМ1</i>	50	10	-	10	-	30	50	4	-	2	-	44	
	Змістовий модуль 2. Основи технологічного процесу надання готельних послуг												
<i>Тема 6:</i> Формування предметно-просторового середовища готелю	16	2	-	2	-	12	14	2	-	2	-	10	
<i>Тема 7:</i> Інженерно-технічне устаткування	8	2	-	2	-	4	10	-	-	-	-	10	

готельних комплексів												
<i>Тема 8:</i> Особливості початкової фази обслуговування клієнтів у готелях	8	2	-	2	-	4	12	-	-	2	-	10
<i>Тема 9:</i> Обслуговування гостей службою прийому і розміщення (reception)	12	2	-	2	-	8	10	1	-	1	-	8
<i>Тема 10:</i> Діяльність служби номерного фонду	12	2	-	2	-	8	8	-	-	-	-	8
<i>Тема 11:</i> Організація і технологія виконання прибиральних робіт у готелі	12	2	-	2	-	8	11	1	-	-	-	10
<i>Тема 12:</i> Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі	8	2	-	2	-	4	8	-	-	-	-	8
<i>Тема 13:</i> Організація і надання додаткових послуг у готелях	8	2	-	2	-	4	8	-	-	-	-	8
<i>Тема 14:</i> Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами	8	2	-	2	-	4	11	-	-	1	-	10
<i>Тема 15:</i> Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки у готелях	8	2	-	2	-	4	8	-	-	-	-	8
<i>Разом за ЗМІ</i>	100	20	-	20	-	60	100	4	-	6	-	90
<i>Всього годин</i>	150	30	-	30	-	90	150	8	-	8	-	134

3.3. Теми лабораторних занять

№	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1.	Ознайомлення з незвичайними готелями у світі та в Україні: причинами їх створення та успіху (презентації)	2	3
2.	Розгляд всесвітніх готельних мереж: аналіз причин створення, моделей, підходів до класифікації (презентації)	2	3
3.	Ознайомлення з Національним стандартом України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (написання тестів)	2	3
4.	Оцінка розташування готелів у планувальній структурі м. Чернівці	2	3
5.	Ознайомлення з показниками вартісної оцінки основних фондів готельного господарства	2	3
6.	Розробка концепції тематичного чи іменного номеру (проект)	2	2
7.	Оцінка інженерно-технічного устаткування готелю залежно від його категорії (на основі вимог до готелів Націо-	2	2

	нального стандарту «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та ДБН В.2.2-20:2008 «Будівлі і споруди. Готелі»		
8.	Сучасні системи бронювання готельних послуг	2	2
9.	Ознайомлення з основною документацією, яку заповнюють працівники СПіР (reception)	2	2
10.	Матеріальна база і стандарти обслуговування номерного фонду	2	2
11.	Підготовка покоївки до роботи. Нормативи виконання прибиральних робіт	2	2
12.	Характеристика основних систем харчування при готелях.	2	2
13.	Організація анімаційних програм при готелях. Фестивалі як засіб залучення туристів	2	2
14.	Розгляд конфліктних ситуацій, які виникають у готелях, та пошук шляхів їх розв'язання	2	2
15.	Види заходів для створення пожежної безпеки	2	2
	Всього	30	35

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

№	Назва теми	Кількість годин
1	Найвидатніші постаті готельної індустрії: їхній внесок у розвиток готельного бізнесу	4
2.	Розвиток готельного господарства в Україні	2
3.	Спеціалізовані засоби розміщення	4
4.	Типи готельних підприємств залежно від призначення	4
5.	Системи класифікації готелів в США, європейських країнах, Китаї, Індії та ін. країнах	4
6.	Еволюція архітектурних форм будівель готелів	4
7.	Сучасні архітектурні концепції готельних будівель	4
8.	Види основних фондів готельного господарства	4
9.	Роль інтер'єру та озеленення у формуванні іміджу готелю	4
10.	Вмеблювання готельних приміщень	4
11.	Естетична організація внутрішнього середовища готелю	4
12.	Санітарно-гігієнічне обладнання готельних комплексів (системи водопостачання, каналізації, гарячого водопостачання, опалення, кондиціонування, вентиляції, видалення сміття та пилу)	4
13.	Організація та функції адміністративно-управлінської служби	4
14.	Функції та обов'язки працівників служби прийому і розміщення гостей	4
15.	Використання різних методів розрахунку у готелях	4
16.	Функції та обов'язки працівників служби обслуговування номерного фонду	4
17.	Використання електронних замикаючих систем у готелях	4
18.	Вимоги до готельної постільної білизни і текстилю залежно від категорії готелю	4
19.	Санітарно-гігієнічне приладдя індивідуального використання	4
20.	Посадові обов'язки та кваліфікаційні вимоги до працівників інших готельних служб	4
21.	Екскурсійні послуги при готелях	4
22.	Типологія клієнтів готельних підприємств та особливості роботи з	4

	ними	
23.	Обов'язки працівників готелю в екстрених ситуаціях	2
24.	Причини травматизму у готелях	2
Всього годин самостійної роботи		90

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ лабораторні заняття,
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи тощо),
- ✓ електронне та інтерактивне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теоретичний)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теоретичний (тести)	Практичний (лабораторні)	Теоретичний (тести)	Практичний (лабораторні)		
15	15	10	20	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

6. Засоби оцінювання та форми поточного і підсумкового контролю

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- проекти (індивідуальні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- ситуаційні завдання та їх вирішення у групах.

Форми поточного контролю:

- усна (відповідь студента під час семінарського заняття);
- захист презентації;
- письмова (тестування);

Форма підсумкового контролю: іспит.

Поточний контроль здійснюється під час практичних (лабораторних) занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди за умови онлайн-навчання студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час занять (або виставляються в Moodle). Матеріал, винесений на самостійне опрацювання включений до тестів модульного і підсумкового контролю.

Тестові завдання різних форм розроблені до змістових модулів і покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Загалом весь матеріал поділений на два змістових модуля і підсумковий, які передбачають поступове накопичення балів упродовж семестру: ЗМ1 передбачає накопичення 30 балів (по 15 балів за лабораторні роботи і виконання тестових завдань), ЗМ2 – 30 балів (20 – лабораторні, 10 – тести), підсумковий модульний контроль (тести) – 40 балів, що в сумі складає 100 балів за семестр.

7. Рекомендована література

Основна література.

1. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2011. 368 с.

2. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів»

3. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навчальний посібник. Київ : КНТЕУ; Вінниця: Едельвейс і К, 2015. 580 с.

Додаткова література

1. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Палеха Ю.І., Стамболов М.Д. Організація обслуговування у малих готелях. За заг. ред. проф. О.В. Шербенка. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.

2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с.

3. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О. та ін. Управління сучасним готельним комплексом : навчальний посібник. За редакцією проф. Дорогунцова С.І. Київ : Ліра-К, 2005. 520 с.