



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ»

Компонента освітньої програми – *обов'язкова* (5,0 кредитів)

Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанний сервіс та туropolерейтинг
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Мова навчання	українська
Профайл викладача (-ів)	Круль Галина Ярославівна, доцент, доцент кафедри географії та менеджменту туризму https://geotour.chnu.edu.ua/pro-kafedru/spivrobotnyky/krul-halyna-yaroslavivna
Контактний тел.	+380506080802
E-mail:	g.krul@chnu.edu.ua
Сторінка курсу в Moodle	https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=5821
Консультації	середа, 11:00-12:00

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Технологія послуг гостинності» спрямована на вивчення здобувачами технологічних процесів та операцій, пов'язаних із наданням та організацією споживання основних і додаткових послуг (гостинності, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів із використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій; набуття вмінь щодо створення і забезпечення стандартів обслуговування гостей у готелях; розуміння принципів планування і керування роботою готельного персоналу.

Дисципліна є нормативною, з циклу професійної підготовки, а ефективність її засвоєння забезпечується попереднім вивченням дисциплін «Основи сфери гостинності», «Дизайн і планувально-просторова організація готельно-ресторанних закладів», «Організація готельної справи» і паралельним вивченням дисципліни «Психологія у сфері гостинності».

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

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	
Тема 1	Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях
Тема 2	Технологія бронювання послуг у готелях
Тема 3	Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення

	(reception)
Тема 4	Організація роботи служби номерного фонду
Тема 5	Технологія виконання прибиральних робіт у готелі
МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	
Тема 6	Технологія надання послуг ресторанного господарства при готелі
Тема 7	Організація роботи інженерно-технічної служби
Тема 8	Організація роботи адміністративно-управлінської служби
Тема 9	Технологія надання додаткових послуг
Тема 10	Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами

ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ лабораторні заняття з використанням наявного обладнання та інвентаря (на базі гуртожитку готельного типу ЧНУ),
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи, екскурсії на готельні підприємства тощо),
- ✓ електронне та інтерактивне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Поточний контроль: усна відповідь студента під час лабораторного заняття; захист презентації; виконання лабораторних робіт; письмове тестування.

Підсумковий контроль – екзамен.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання програмних результатів навчання здобувачів освіти здійснюється за шкалою європейської кредитно-трансферної системи (ECTS).

Критерієм успішного оцінювання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів (балів) за кожним запланованим результатом навчання.

ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- ✓ «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivets-koho-natsionalnoho-universytetu.pdf>
- ✓ «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/n5nbzwb/polozhennia-chnu-pro-plahi-at-2023plusdodatky-31102023.pdf>

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/ДСТУ-4269.pdf>
2. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с. https://tourlib.net/books_ukr/krul.htm
3. Круль Г.Я., Заячук О.Г. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/4750/H-088_Організація%20та%20технологія%20надання%20послуг%20гостинності_Круль%20Г_Заячук_О_на%20сайт.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства : Навч. посібн. За ред. О.М. Головка. Київ : Кондор, 2011. 410 с. [Електронний ресурс]. https://pidru4niki.com/17590412/turizm/materialna_baza_dlya_zabezpechennya_roboti_animatsiynoyi_sluzhbi_goteliv
5. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління готелями. Торгівля, комерція підприємництво. 2013. Випуск 15. С. 94-98. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/gudzovata.htm
6. Корж Н.В. Готельна справа : Навч. посібн. / І. В. Левицька, Н. В. Онищук. Київ : КНТЕУ, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с. [Електронний ресурс]. <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>
7. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : Навч. посібн. Київ : Кондор-Видавництво, 2014. 346 с. [Електронний ресурс]. https://pidru4niki.com/1584072060336/turizm/organizatsiya_gotelno-restorannogo_obsługovuvannya
8. Hotel housekeeping 101: Tips and tricks for clean hotel rooms [Електронний ресурс]. <https://www.allianceonline.co.uk/blog/2019/06/hotel-housekeeping-101-tips-tricks-for-clean-hotel-rooms/>
9. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу [Електронний ресурс]. <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>
10. Види послуг в готелі [Електронний ресурс]. <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/>
11. Для чого потрібна система управління готелем? [Електронний ресурс]. <https://a4.com.ua/dlya-chogo-potribna-sistema-upravlinnya-gotelem/>
12. Клієнти готелів: хто ваша цільова аудиторія? [Електронний ресурс]. <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-customers/>
13. КСУ «HOTEL-2.3». [Електронний ресурс]. <https://www.intes.by/solutions/oteli-sanatorii-spatsentryi/ksu-hotel-2-3>
14. Найпопулярніші платіжні системи в світі. [Електронний ресурс]. <https://crosspay.net/rejting-populyarnih-platizhnih-sistem-v-sviti/>
15. Організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях і туристичних комплексах. <http://moodle.socosvita.kiev.ua/moodledata/filedir/7e/78/7e78b0b7c4a79209c5eb805e271dbe07ac4f3add>
16. Правила бронювання. <https://gohotels.com.ua/uk/bookingterms>
17. Професії. Аніматор. <https://osvita.ua/proforientation/profession/75519/>
18. Системи безпеки для готелів. [Електронний ресурс]. https://відеокамери.com.ua/sustema_bezpeku_dlya_goteliv/
19. Шведський стіл — що це таке, особливості організації шведського столу в готелі. [Електронний ресурс]. <http://radka.in.ua/kulinariya/shvedskii-stil-sho-ce-take-osoblivo.html>

Детальна інформація щодо вивчення курсу «Технологія послуг гостинності» висвітлена у робочій програмі навчальної дисципліни

https://geotour.chnu.edu.ua/media/nundcjqt/ok26_tekhnolohiia_posluh_hostynnosti.pdf