

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

**Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри  Т.В. Капліна
(підпис)
«30» серпня 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни «**Організація роботи готелю**»

освітня програма/спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(код) (назва спеціальності)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти бакалавр
(бакалавр, магістр, доктор філософії)

Робоча програма навчальної дисципліни «**Організація роботи готелю**» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи протокол від «30» серпня 2023 року № 2

Полтава 2023

Укладачі: Капліна Т.В., професор, д.т.н.
Капліна А.С., доцент, к.е.н.
Дудник С.О., старший викладач

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа» ступеня «бакалавр»


О.В. Володько
«30» серпня 2023 р.

ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	5
Розділ 4. Тематичний план вивчення навчальної дисципліни.....	7
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....	11
Розділ 6. Інформаційні джерела	12

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни «Організація роботи готелів»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> «Організація роботи номерного фонду», «Фронт-офіс». <i>Постреквізити:</i> «Проектне навчання зі спеціальності», «Стратегічний менеджмент в готельно-ресторанному бізнесі».	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни обов'язкова		
Курс/семестр вивчення	3 курс/6 семестр	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	6 кредитів/2 модулів	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: 180 – загальна кількість: 1 семестр, 2 семестр 180.		
- лекції: 1 семестр, 2 семестр 18.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр, 2 семестр 54.		
- самостійна робота: 1 семестр, 2 семестр 108.		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): екзамен.		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр, 2 семестр 180.		
- лекції: 1 семестр, 2 семестр 10.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр, 2 семестр 4 .		
- самостійна робота: 1 семестр, 2 семестр 166.		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): 1 семестр, 2 семестр екзамен.		

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Мета вивчення навчальної дисципліни, набуття спеціальних компетентностей з організації роботи готелів, та формування знань і вмінь організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування гостей готелів, організації готельного сервісу.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 24. Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування.</p> <p>РН 25. Володіти комунікаційними навичками, забезпечувати формування організаційної структури підприємств готельно-ресторанного господарства, розраховувати штатну чисельність працівників, аналізувати продуктивність праці.</p>	<p>СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p> <p>СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>СК 22. Здатність розробляти та презентувати пропозиції щодо потреб розвитку готельно-ресторанного бізнесу та у співпраці з зацікавленими сторонами реалізовувати інновації на підприємстві для підвищення ефективності його діяльності.</p>

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Види управління у готельному бізнесі. Світової види управління в готельній індустрії. Готельні мережі. Управління на підставі контракту на управління / франчайзинг. Маркетингові мережі. Управління мережею інформаційних систем бронювання. Незалежні управляючі компанії. Управління групою професіоналів.

Тема 2. Управління операційною та сервісною системою готелю. Сервісний бізнес. Просторова та часова структура. Елементи сервісної структури готелю. Кількісні та якісні показники оцінки ефективності функціонування сервісної системи. Операційна

система суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Операційний цикл надання послуги. Основні показники надійності операційної системи готелю

Тема 3. Аутсорсинг у готельному бізнесі. Основні види аутсорсингу. Схема організації аутсорсингу у дії. Сфера застосування аутсорсингу. Інтерім-менеджмент.

Тема 4. Revenue Management підприємства готельного господарства. Історія виникнення концепції Revenue management. Основні показники Revenue Management. Аналітика показників роботи готелю для ефективності Revenue Management. Інструменти для аналізу показників ринку. Ціноутворення згідно сегментів споживачів готельних послуг

Тема 5. Бізнес процеси готелю. Робота з онлайн каналами продажів. IDS (Інтернет Системи Бронювання). ADS (Альтернативні Системи Бронювання. Основи бізнес-процеси. Допоміжні бізнес-процеси. Характеристики бізнес-процесів. Критерії оцінки процесу.

Тема 6. Персонал, як ключовий чинник управління готелем. Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів. Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів. Цільова аудиторія закладів розміщення. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами.

Тема 7. Показники ефективності персоналу підприємств готельного господарства. Сучасні методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства. Вимірювальна і розвиваюча функції оцінки персоналу. Методи оцінювання поведінки персоналу та їх характеристики. Методи оцінки показників клієнтоорієнтованої поведінки персоналу.

Тема 8. HR-стратегія готелю. Пошук та набір персоналу. Навчання та розвиток персоналу. Внутрішні методи підбору кадрів. Зовнішні методи підбору кадрів. Оцінка якості роботи персоналу. Навчання та розвиток персоналу. Основні напрямки професійного розвитку персоналу. Форми професійного навчання персоналу.

Тема 9. Внутрішньо- організаційні нормативні документи. Робота з книгою скарг та пропозицій. Положення про підрозділи персоналу. Внутрішні стандарти, як вони формуються, їх види. Норми праці. Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення. Правила проживання в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення. Робота зі скаргами у закладах гостинності

Тема 10. Процеси передачі інформації між підрозділами та засоби комунікації. Етапи комунікаційного процесу обміну інформацією. Основні етапи формування та реалізації комунікативної стратегії на підприємстві. Схема комунікаційного процесу. Основні інформаційні потоки в готелі. Види автоматизованих систем різних підрозділів (інтеграція систем телефонії, зчитувачів відео матеріалу з номерів, housekeeping програми, клімат-контроль, опалення, ключі-карти). Форми звітів кожного підрозділу.

Розділ 4 Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 – Тематичний план навчальної дисципліни «Організація роботи готелів»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1 Види діяльності готельного господарства та організація роботи персоналу					
Тема 1. Види управління у готельному бізнесі. 1. Світової види управління в готельної індустрії 2. Готельні мережі. Управління на підставі контракту на управління / франчайзинг. 3. Маркетингові мережі. Управління мережею інформаційних систем бронювання. 4. Незалежні управляючі компанії. Управління групою професіоналів.	2	Практичне заняття № 1. Види управління у готельному бізнесі. 1. Світової види управління в готельної індустрії 2. Готельні мережі. Управління на підставі контракту на управління / франчайзинг. 3. Маркетингові мережі. Управління мережею інформаційних систем бронювання. 4. Незалежні управляючі компанії. Управління групою професіоналів.	6	Розглянути переваги раннього залучення оператора. Дослідити ринок для визначення типу об'єкта. Обрати для підприємства готельного господарства інвестиційну підтримку на етапі розробки концепції, проекту і будівництва. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx	10
Тема 2. Управління операційною та сервісною системою готелю. 1. Сервісний бізнес 2. Просторова та часова структура 5. Елементи сервісної структури готелю	2	Практичне заняття № 2. Управління операційною та сервісною системою готелю. 1. Кількісні та якісні показники оцінки ефективності функціонування сервісної системи 2. Операційна система суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу	6	Сформувати системи обслуговування у готелях у двох підсистемах: 1. Підсистема «Людина-людина», яка передбачає контакт обслуговуючого персоналу з гостями та працівниками інших служб, задіяних у організації сервісу. 2. Підсистема «Людина-машина»,	10

		<p>3. Операційний цикл надання послуги</p> <p>4. Основні показники надійності операційної системи готелю</p>		<p>у якій персонал використовує механічне, електронне обладнання та інформаційні технології при наданні послуг.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	
<p>Тема 3. Аутсорсинг у готельному бізнесі.</p> <p>1. Основні види аутсорсингу</p> <p>2. Схема організації аутсорсингу у дії</p> <p>3. Сфера застосування аутсорсингу</p> <p>4. Інтерім-менеджмент</p>	2	<p>Практичне заняття № 3. Аутсорсинг у готельному бізнесі.</p> <p>1. Основні види аутсорсингу</p> <p>2. Схема організації аутсорсингу у дії</p> <p>3. Сфера застосування аутсорсингу</p> <p>4. Інтерім-менеджмент</p>	6	<p>Скласти схему організації аутсорсингу у підприємствах готельного господарства. Скласти види робіт та сфери застосування аутсорсингу у готельних підприємствах. Скласти перелік завдань, які вирішують Інтерім-менеджери.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	10
<p>Тема 4. Revenue Management підприємства готельного господарства.</p> <p>1. Історія виникнення концепції Revenue management</p> <p>2. Основні показники Revenue Management</p> <p>3. Аналітика показників роботи готелю для ефективності Revenue Management</p>	2	<p>Практичне заняття № 4. Revenue Management підприємства готельного господарства.</p> <p>1. Історія виникнення концепції Revenue management</p> <p>2. Основні показники Revenue Management</p> <p>3. Аналітика показників роботи готелю для ефективності Revenue Management</p> <p>4. Інструменти для аналізу показників ринку</p> <p>5. Ціноутворення згідно сегментів споживачів готельних послуг</p>	6	<p>Revenue management підприємства готельного господарства (прогноз завантаження номерного фонду та конференц-залів) з використанням програми HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p> <p>Зробити розрахунки за даними, що наведені в Google Sheets (ОК «Організація роботи готелів»)</p> <p>- Occupancy – завантаження = кількість зайнятих номерів / кількість наявних до продажу.</p> <p>- ADR – середній денний тариф = (виторг від продажу номерів / кількість проданих номерів).</p> <p>- Room Revenue – дохід від продажу номерів.</p>	10

				<p>- RevPAR – середній дохід від продажів номерів на кожний наявний номер.</p> <p>- GOPPAR – прибуток, який генерує кожний номер готелю.</p> <p>Канали дистрибуції готельних послуг. Робота з онлайн каналами продажів. Продажі на сайті готелю.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	
<p>Тема 5. Бізнес процеси готелю.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Робота з онлайн каналами продажів 2. IDS (Інтернет Системи Бронювання) 3. ADS (Альтернативні Системи Бронювання) 	2	<p>Практичне заняття № 5. Бізнес процеси готелю.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основі бізнес-процеси 2. Допоміжні бізнес-процеси 3. Характеристики бізнес-процесів 4. Критерії оцінки процесу. 	6	<p>Скласти логічну послідовність бізнес-процесів готелю з урахуванням блок-схем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дерево бізнес-напрямків 2. Дерево бізнес-процесів 3. Діаграма оточення процесу <p>Розробити метод удосконалення бізнес-процесів готелю: бенчмаркінг, реінжиніринг.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	10
Модуль 2 Організація роботи персоналу підприємств готельного господарства					
<p>Тема 6. Персонал, як ключовий чинник управління готелем</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів 2 Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів 	2	<p>Практичне заняття № 6. Персонал, як ключовий чинник управління готелем</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Функції керівної ланки адміністративно-управлінської служби готелів 2 Обов'язки працівників структурних підрозділів адміністративно-управлінської служби готелів 	6	<p>Дослідження науково-практичного підходу щодо оцінювання клієнт-орієнтованості персоналу підприємств готельного господарства.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	10

<p>3 Цільова аудиторія закладів розміщення.</p>		<p>адміністративно-управлінської служби готелів</p> <p>3. Цільова аудиторія закладів розміщення.</p> <p>4. Типологія клієнтів готельних підприємств за різними підходами.</p> <p>4 Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами</p>			
<p>Тема 7. Показники ефективності персоналу підприємств готельного господарства</p> <p>1. Сучасні методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства</p> <p>2. вимірювальна і розвиваюча функції оцінки персоналу</p> <p>3. Методи оцінювання поведінки персоналу та їх характеристики</p> <p>4. Методи оцінки показників клієнтоорієнтованої поведінки персоналу</p>	<p>2</p>	<p>Практичне заняття № 7. Показники ефективності персоналу підприємств готельного господарства</p> <p>1. Сучасні методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства</p> <p>2. вимірювальна і розвиваюча функції оцінки персоналу</p> <p>3. Методи оцінювання поведінки персоналу та їх характеристики</p> <p>4. Методи оцінки показників клієнтоорієнтованої поведінки персоналу</p>	<p>6</p>	<p>Функціональні KPI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оцінка на Booking.com - Competition Quality Index (CQI) – індекс конкурентної якості. Формула: свій показник оцінки онлайн репутації поділити на середній показник конкурентів. <p>Метод вимірювання індексів – анонімне анкетування.</p> <p>Аксіома готельного бізнесу: щасливий працівник – щасливий гість.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	<p>10</p>
<p>Тема 8. HR-стратегія готелю. Пошук та набір персоналу. Навчання та розвиток персоналу</p> <p>1. Внутрішні методи підбору кадрів</p> <p>2. Зовнішні методи підбору кадрів</p> <p>3. Оцінка якості роботи персоналу</p> <p>4. Навчання та розвиток персоналу</p> <p>5. Основні напрямки професійного розвитку персоналу</p> <p>6. Форми професійного навчання</p>	<p>2</p>	<p>Практичне заняття № 8. HR-стратегія готелю. Пошук та набір персоналу. Навчання та розвиток персоналу</p> <p>1. Внутрішні методи підбору кадрів</p> <p>2. Зовнішні методи підбору кадрів</p> <p>3. Оцінка якості роботи персоналу</p>	<p>6</p>	<p>Сформулювати головні завдання системи управління персоналом. Сформулювати проблеми кадрової політики у готельному господарстві.</p> <p>Внутрішні і зовнішні методи набору персоналу (прелімінарінг (Preliminaring), нетворкінг. Метод експертних оцінок (метод Дельфі), метод оцінки KPI (Key Perfomane Indicators), методика «Таємний</p>	<p>10</p>

персоналу		<p>4. Навчання та розвиток персоналу</p> <p>5. Основні напрямки професійного розвитку персоналу</p> <p>6. Форми професійного навчання персоналу</p>		<p>гість», метод Servqual, метод Кано, метод 360 градусів.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	
<p>Тема 9. Внутрішньо- організаційні нормативні документи. Робота з книгою скарг та пропозицій</p> <p>1. Положення про підрозділи персоналу.</p> <p>2. Внутрішні стандарти, як вони формуються, їх види.</p> <p>3. Норми праці.</p> <p>4. Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення</p> <p>5. Правила проживання в готелях</p> <p>6. Конфліктні ситуації в готелі та шляхи їх вирішення</p> <p>7. Робота зі скаргами у закладах гостинності</p>	1	<p>Практичне заняття № 9</p> <p>Внутрішньо- організаційні нормативні документи.</p> <p>1. Положення про підрозділи персоналу.</p> <p>2. Внутрішні стандарти, як вони формуються, їх види.</p> <p>3. Норми праці.</p> <p>4. Розробка внутрішніх стандартів підприємств готельного господарства.</p> <p>Практичне заняття № 10</p> <p>Робота з книгою скарг та пропозицій</p> <p>1. Робота з постійними гостями, вивчення їх потреб та попиту.</p> <p>2. Контроль якості сервісу, комунікація з гостями щодо відсутності скарг.</p> <p>3. Розробка шаблонів щодо реагування на негативні відгуки.</p>	4	<p>Сформувані системи внутрішніх стандартів малих, середніх, великих підприємств готельного господарства.</p> <p>Дослідити на прикладі діючого готелю відгуки та пропозиції.</p> <p>Сформувані заходи щодо врахування пропозицій гостей підприємства готельного господарства.</p> <p>Додатково: робота в програмі HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	14
<p>Тема 10. Процеси передачі інформації між підрозділами та засоби комунікації</p> <p>1. Етапи комунікаційного процесу обміну інформацією</p> <p>2. Основні етапи формування та реалізації комунікативної стратегії на підприємстві</p>	1	<p>Практичне заняття № 11</p> <p>Процеси передачі інформації між підрозділами та засоби комунікації</p> <p>1. Види автоматизованих систем різних підрозділів (інтеграція систем телефонії,</p>	2	<p>Виконати завдання щодо передачі інформації з використанням програми HMS Servio</p> <p>https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</p>	14

<p>3. Схема комунікаційного процесу . 4. Основні інформаційні потоки в готелі</p>		<p>зчитувачів відео матеріалу з номерів, housekeeping програми, клімат-контроль, опалення, ключі-карти). 2. Форми звітів кожного підрозділу.</p>			
Разом	18		54		108

Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни «Організація роботи готелів»

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4). Відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу практичних занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (5 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8). Відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу практичних занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (5 балів)	30
Поточне оцінювання	60
Екзамен	40
Разом	100

За участь у науково-дослідній роботі та в інших заходах здобувачам нараховуються додаткові бали. За додаткові види навчальних робіт здобувач вищої освіти може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoi-osvity-akademichnoi-zaborgovanosti.pdf> Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватися в режимі он-лайн.

Політика щодо академічної доброчесності. Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. 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. В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутки в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та /або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; інфографіка (розділ Освіта/ Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravy-la-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidstr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <http://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentiskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції: <http://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyedyalnosti/>

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Implementation of the sustainable development priorities of tourism and hotel and restaurant clusters in regions of Ukraine / O. Maslihan, L. Kushch, S. Dudnyk, N. Goblyk-Markovych. // Електронний журнал «Ефективна економіка». – 2022. – № 2. – С. 21–26. <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=10023>
2. Development of tourism and hotel-restaurant industry in conditions of martial law in Ukraine / O. Volodko et al. Інвестиції: практика та досвід. 2023. No. 6. P. 122–130. <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/view/1235/1244>
3. Methodological basis of formation and development tourist and hotel-restaurant clusters in regions [Електронний ресурс] / [O. Maslihan, N. Goblyk-Markovych, L. Kushch, S. Dudnyk.] // Серія «Наукове оточення сучасної людини», Книга 1. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://uasymp.promonograph.org/index.php/sua/issue/view/sua21-01/sua21-01>.
4. Володько О.В. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції/Володько О.В., Рогова Н.В., Куш Л.І., Дудник С.О./Міжнародний науковий журнал: Грааль науки – Вінниця: ГО «Європейська наукова платформа», 2023. – №26. –С.42-45. <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/12800>
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
6. Єрко І. В. Організація готельного господарства: конспект лекцій. Частина 1.Луцьк, 2021. – 179 с.
7. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка», 2018. – Ч. 1. – 188 с.

8. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. унт харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.

9. Роль корпоративної культури у формуванні нової стратегії й моделі бізнесу підприємств сфери гостинності / Т. В. Капліна, А. С. Капліна, Л. І. Куш, С. О. Дудник, // Електронний журнал «Ефективна економіка». – 2022. – № 3. – С. 282–289. <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/?p=12695>

10. Шуканова А., Вішнікіна Л., Володько О., Дудник С. Соціально-психологічні чинники управління персоналом в контексті розвитку туристичних підприємств. Галицький економічний вісник. 2022. Том 76. № 3. С. 42-47. <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/?art=1077>

11. Дудник С.О., Капліна А.С. Понятійний апарат інноваційного менеджменту в готельному бізнесі : зб. тез доповідей за матеріалами II Міжнародної наук.-практ. конф.,(м. Запоріжжя, 10 листопада 2023 р. - Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. - С. 904-908. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/13344>

12. Шевченко М. М., Дудник С., Москвіченко І. М. Управлінські рішення в менеджменті підприємства: проблеми стійкості, виклики цифровізації. *dspace.puet.edu.ua*. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/13196> (дата звернення: 30.08.2023).

Додаткові

1. НоReCa: навчальний посібник: у 3-х томах. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

2. Expert Solution К. Модуль SERVIO HMS. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->
<https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

2. Пакет програмних продуктів Microsoft Office,

3. Програма для готелів HMS Servio
<https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx>

4. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «Open Test 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) та під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).