

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

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

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Організація роботи готелів»

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 6 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Дудник Світлана Олексіївна

старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	099-273-67-54
Електронна адреса	dudnyksvetlana8@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна: http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-16.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

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.
Тривалість	6 кредитів ЄКТС/180 годин (лекції 18 год., практичні заняття 54 год., самостійна робота 108 год.)
Форми та методи навчання	Форми: лекція-візуалізація, практичне заняття, самостійна робота поза розкладом, консультація. Методи: лекції (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу, дискусійний); практичні (частково-пошуковий, дискусійний); самостійна робота (дослідницький, метод самоконтролю).
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; презентації та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: екзамен (Е)
Базові знання	Знання та навички, отримані при вивченні дисципліни «Основи готельної індустрії», «Фронт-офіс», «Організація роботи номерного фонду готелю»
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. РН 24. Здатність аналізувати ефективність технологічних процесів виробництва та надання послуг підприємствами готельно-ресторанного господарства, моделювати процеси виробництва та обслуговування. РН 25. Володіти комунікаційними навичками, забезпечувати формування організаційної структури підприємств готельно-ресторанного господарства, розраховувати штатну чисельність працівників, аналізувати продуктивність праці.	СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 Види діяльності готельного господарства та організація роботи персоналу		
Тема 1. Специфіка готельного виробництва послуг та чинники, що впливають на організацію роботи персоналу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	На основі закону «Правила користування готелями та іншими засобами розміщення та надання готельних послуг» скласти Правила проживання в готелі категорії: «*» - «****»
Тема 2. Організаційна структура управління (в залежності від розмірів готелю)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Скласти організаційну структуру управління малих, середніх, великих підприємств готельного господарства
Тема 3. Персонал, як ключовий чинник управління готелем	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Дослідження науково-практичного підходу щодо оцінювання клієнт-орієнтованості персоналу закладу готельного господарства
Тема 4. Внутрішньо-організаційні нормативні документи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Сформувати системи внутрішніх стандартів малих, середніх, великих підприємств готельного господарства
Модуль 2 Корпоративна культура, засоби комунікації, психологія обслуговування робота із автоматизованими засобами керування на підприємствах готельного господарства		
Тема 5. Корпоративна культура в готелі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	Скласти перелік додаткових послуг в готелі та додати до розрахунків, депозитні форми оплати з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 6. Процеси передачі інформації між підрозділами та засоби комунікації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Виконати завдання щодо передачі інформації з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 7. Принципи та психологія обслуговування в готелі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Психологічні особливості обслуговування гостей у засобах розміщення. Проаналізувати проблеми психологічної сумісності.
Тема 8. Робота з книгою скарг та пропозицій	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Дослідити на прикладі діючого готелю відгуки та пропозиції. Сформувати заходи щодо врахування пропозицій гостей підприємства готельного господарства.

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. 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>.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Єрко І. В. Організація готельного господарства: конспект лекцій. Частина 1. Луцьк, 2021. – 179 с.
5. 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.
6. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
7. 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>
8. 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>

Додаткові

1. NoReCa: 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. <https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/automation-of-hotels-guest-houses->.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office,
- Програма для готелів HMS Servio <https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx>

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика щодо термінів виконання, перескладання завдань поточного контролю; допуску до підсумкового контролю: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, 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).

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії:

http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciynoyi_sesiyi.pdf. Дострокова здача підсумкового контролю – згідно ДПСЯ М- 9-8.1-211-54-19 «Порядок надання студенту дозволу на дострокову здачу заліково-екзаменаційної сесії» http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_nadannya_dozvolu_na_dostrokovu_ekz_sesiyu.pdf.

Політика щодо академічної доброчесності: відповідно до «Положення про запобігання випадкам академічного плагіату» http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності.

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно на платформі Moodle.

Політика визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_0.pdf.

Графічне подання інформації щодо політики визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>.

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

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
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.

Шкала оцінювання 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 повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни