

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Організація роботи готелів»

на 2023-2024 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
<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>

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 Види діяльності підприємств готельного господарства		
Тема 1. Види управління у готельному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	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.
Тема 2. Управління операційною системою готелю. Управління сервісною системою готелю.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	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», у якій персонал використовує механічне, електронне обладнання та інформаційні технології при наданні послуг.
Тема 3. Аутсорсинг та інтерім-менеджмент у готельному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	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.
Тема 4. Концепція Revenue Management. Основні показники Revenue Management. Аналітика показників роботи готелю для ефективності Revenue Management.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Revenue management підприємства готельного господарства (прогноз завантаження номерного фонду та конференц-залів) з використанням програми HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx Зробити розрахунки за даними, що наведені в Google Sheets (ОК «Організація роботи готелів») - Occupancy – завантаження = кількість зайнятих номерів / кількість наявних до продажу. - ADR – середній денний тариф = (виторг від продажу номерів / кількість проданих номерів). - Room Revenue – дохід від продажу номерів. - RevPAR – середній дохід від продажів номерів на кожний наявний номер. - GOPPAR – прибуток, який генерує кожний номер готелю. Канали дистрибуції готельних послуг. Робота з онлайн каналами продажів. Продажі на сайті готелю.
Тема 5. Структура бізнес-процесів готелю. Опис бізнес-процесів готелю. Методи удосконалення бізнес-процесів: бенчмаркінг, реінжиніринг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Скласти логічну послідовність бізнес-процесів готелю з урахуванням блок-схем: 1. Дерево бізнес-напрямків 2. Дерево бізнес-процесів 3. Діаграма оточення процесу Розробити метод удосконалення бізнес-процесів готелю: бенчмаркінг, реінжиніринг
Модуль 2 Організація роботи персоналу підприємств готельного господарства		

Тема 6. 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 підприємств готельного господарства.
Тема 7. Ключові показники ефективності керуючого персоналом підприємств готельного господарства	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Функціональні KPI - Оцінка на Booking.com - Competition Quality Index (CQI) – індекс конкурентної якості. Формула: свій показник оцінки онлайн репутації поділити на середній показник конкурентів. Метод вимірювання індексів – анонімне анкетування. Аксіома готельного бізнесу: щасливий працівник – щасливий гість.
Тема 8. HR-стратегія готелю. Пошук та набір персоналу. Оцінка якості роботи персоналу. Навчання та розвиток персоналу.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Сформулювати головні завдання системи управління персоналом. Сформулювати проблеми кадрової політики у готельному господарстві. Внутрішні і зовнішні методи набору персоналу (прелімінарінг (Preliminaring), нетворкінг. Метод експертних оцінок (метод Дельфі), метод оцінки KPI (Key Performane Indicators), методика «Таемний гість», метод Servqual, метод Кано, метод 360 градусів.
Тема 9. Внутрішньо-організаційні нормативні документи. Робота з книгою скарг та пропозицій	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Сформулювати системи внутрішніх стандартів малих, середніх, великих підприємств готельного господарства. Дослідити на прикладі діючого готелю відгуки та пропозиції. Сформулювати заходи щодо врахування пропозицій гостей підприємства готельного господарства.
Тема 10. 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

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>

Додаткові

1. HoReCa: 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>
- 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/>).

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-procesu.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-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-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-zapobigannya-vypadkam-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-rezultati-v-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-pravyly-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_pidscontr.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/studentykyj-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-zhyttyedyialnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5). 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 6-10). 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

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
Науково-дослідна	Участь у наукових гуртках	10
	Участь у наукових студентських конференціях, університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

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