

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

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

навчальної дисципліни
«Організація роботи готелів»
на 2024-2025 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 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</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 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів</p> <p>СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів, ефективної експлуатації інженерного обладнання підприємств.</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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 2. Управління операційною та 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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 3. Аутсорсинг 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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 4. Revenue Management підприємства готельного господарства.	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 (OK «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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 5. Бізнес процеси готелю.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання	Скласти логічну послідовність бізнес-процесів готелю з урахуванням блок-схем: 1. Дерево бізнес-напрямків 2. Дерево бізнес-процесів

	самостійної роботи	3. Діаграма оточення процесу Розробити метод удосконалення бізнес-процесів готелю: бенчмаркінг, реінжиніринг. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 7. Показники ефективності персоналу 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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
Тема 8. HR-стратегія готелю. Пошук та набір 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 Perfomane Indicators), методика «Таємний гість», метод Servqual, метод Кано, метод 360 градусів. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
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. Додатково: робота в програмі HMS Servio https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx
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., Куц 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>
- 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.
 - 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>
 - 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>
 - Ben Saad, S. (2024), "The digital revolution in the tourism industry: role of anthropomorphic virtual agent in digitalized hotel service", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2023-1485>
 - Dudnyk S., Kaplina A., Kaplina T. Contemporary factors and basis of successful management of innovative projects in hotel management. Ефективна економіка. 2024.URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/3510/3545>

Додаткові

- 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.
- 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 вивчення навчальної дисципліни та оцінювання Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: 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).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-proorganizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.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_ocinyvannya.pdf

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

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 з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу недопустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ: Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf.

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами: Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих 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/wpcontent/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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-zdobutyhshlyahom-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 у Полтавському університеті економіки і торгівлі <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/wpcontent/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.

Політика підтримки учасників освітнього процесу: Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>
Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

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

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://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-zhyttyvedyalnosti/>

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzivnogo-navchannya-zdobuvachiv-vyshchoi-osvity.pdf>

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