

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Організація роботи номерного фонду готелю»

на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 2 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	+38-099-273-67-54
Електронна адреса	<a href="mailto:dudnyksvetlana8@gmail.com">dudnyksvetlana8@gmail.com</a>
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a>
Сторінка дистанційного курсу	он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів уявлення про загальні аспекти категорій номерного фонду в країнах світу, обслуговування службою номерного фонду, кількісний та якісний склад персоналу служби, оволодіння технологією прибирання номерного фонду.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	<b>Форми:</b> лекція-візуалізація, практичне заняття, самостійна робота поза розкладом, консультація. <b>Методи:</b> лекції (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу, дискусійний); практичні (частково-пошуковий, дискусійний, імітаційний); самостійна робота (дослідницький, метод самоконтролю).
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	<b>Поточний контроль:</b> відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; презентації та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота <b>Підсумковий контроль:</b> екзамен (Е)
<b>Базові знання</b>	Знання та навички, отримані при вивченні дисциплін «Основи готельної індустрії», «Фронт-офіс», «Служба матеріально-технічного забезпечення готелю».
<b>Мова викладання</b>	Українська, англійська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<b>РН 07.</b> Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	<b>ЗК 10.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
<b>РН 12.</b> Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	<b>СК 02.</b> Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
<b>РН 13.</b> Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	<b>СК 11.</b> Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності
<b>РН 25.</b> Володіти комунікаційними навичками, забезпечувати	<b>СК 14.</b> Здатність надавати послуги з бронювання,

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
формування організаційної структури підприємств готельно-ресторанного господарства, розрахувати штатну чисельність працівників, аналізувати продуктивність праці.	прийому, розміщення, реєстрації та виїзду гостей у засобах розміщення.

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1 Служба обслуговування номерного фонду готелю</b>		
Тема 1. Вимоги до приміщень житлової групи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Проаналізувати та доповісти вимоги до приміщень житлової групи підприємств готельного господарства в світі та Україні.
Тема 2. Структура номерного фонду: типи номерів в Україні. Структура номерного фонду: типи номерів у світі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Дослідити різницю між номерами різних категорій підприємств готельного господарства в світі та Україні. Підготувати доповідь про вимоги до номерів згідно нормативних документів
Тема 3. Організаційна структура служби обслуговування номерного фонду в готелі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Скласти організаційну структуру служби експлуатації номерного фонду та обслуговування в готелі в залежності від категорії і місткості номерного фонду
Тема 4. Служба обслуговування номерного фонду	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Проаналізувати та доповісти формування звіту з прибирання номерного фонду готелю, дослідити функціональні обов'язки працівників номерного фонду використовуючи програму для готелів HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a>
<b>Модуль 2 Технологічні цикли прибирання в готельних номерах</b>		
Тема 5. Таймінг та норми обслуговування покоївок та прибиральниць	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Дослідити технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі в залежності від категорії. Сформувати нормативну хронологію клінінгових технологічних операцій у номерах використовуючи програму для готелів HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a> . Листи завдань для номерного фонду.
Тема 6. Правила прибирання номерів в залежності від категорії Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготовка покоївки до роботи. Укомплектування візка покоївки. Скласти список набору з предметів гостинності та нормативи на предмети індивідуального користування в номерах. Скласти порядок дій при вході в номер покоївки до гостя.
Тема 7. Управління номерним фондом готелю за допомогою автоматизованої системи управління	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Використовуючи програму для готелів HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a> . Виконати наступні дії : – встановити статусу прибирання кімнати; – статуси та типи прибирання номерів; – призначення завдань покоївкам; – розрахунок завдань; – результат розрахунку; – список завдань; – завдання на прибирання обслуговування номерів.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Тема 8. Документація та звітність (складання звіту покоївки, відмітки в програмі Servio), передача інформації в інші підрозділи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування.	Скласти звіт покоївки. Порядок усунення технічних несправностей в номері. Перевірка якості прибирання. Виконати дії в програмі для готелів HMS Servio <a href="https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx">https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx</a> . – перегляд списку тих номерів, що ремонтуються та заблоковані для службового користування; – зміна статусу номерів; – редагування та видалення запису про номер; – виведення номерів із продажу; – план поверхів готельного підприємства.
Тема 9. Робота пральні та взаємодія із хаузкіпінгом	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Технологічні операції по веденню білизняного господарства в підприємстві готельного господарства. Технічні вимоги до облаштування білизняних. Правила та види маркування постільної білизни. Доставка білизни до пральні. Розробити акт списання білизни.

### Інформаційні джерела

- 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>
- Hotels, Restaurants And Leisure Services – Режим доступу: [http://www.ursindia.com/hotels\\_restaurants.aspx](http://www.ursindia.com/hotels_restaurants.aspx)
- Quality Standards Hotels – Режим доступу: [https://www.visitisleofman.com/dbimsgs/Quality-Standards-Hotels\(1\).pdf](https://www.visitisleofman.com/dbimsgs/Quality-Standards-Hotels(1).pdf)
- Standards Hotels – Режим доступу: [http://accreditationonline.tourism.gov.ph/Downloadables/Standards/Standards\\_Resort.pdf](http://accreditationonline.tourism.gov.ph/Downloadables/Standards/Standards_Resort.pdf)
- Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 150 с.
- Каплина А. С., Каплина Т.В. Перспективні інноваційні напрями розвитку готелів–відповідь на виклики часу. The 3rd International scientific and practical conference “European scientific discussions”(February 1-3, 2021) Potere della regione Editore, Rome, Italy. 2021. 800 p.. 2021.
- Каплина Т. В. Інновації майбутнього в готельному бізнесі [Електронний ресурс] / Т. В. Каплина, С. О. Дудник // Збірник наукових праць «ГО». – 2021. – Режим доступу до ресурсу: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/logos/article/view/8368/8338>
- Технологія гостинності : навчальний посібник. Укладачі: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид-во ЛНАУ, 2023. 353 с.
- Selem, K. M., Shoukat, M. H., Khalid, R., & Raza, M. (2023). Guest interaction with hotel booking website information: scale development and validation of antecedents and consequences. Journal of Hospitality Marketing & Management, 33(5), 626–648. <https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2279174>
- 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>

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office, програма для готелів HMS Servio <https://hms3.servio.support/PUET/Login.aspx>
- Дистанційний курс «Організація роботи номерного фонду готелю», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру 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-procesu-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\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_atestaciyu\\_zvo.pdf](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](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](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\\_students.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_students.pdf).

**Положення про академічну доброчесність** [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrocheshnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.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](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](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](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-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

**Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену** [https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/poloz\\_pro-apel\\_pidsumkontr.pdf](https://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidsumkontr.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-zhyttyvediyalnosti/>

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

## Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); захист домашнього завдання (3 бали); обговорення матеріалу занять (3 балів); виконання навчальних завдань (4 балів); завдання самостійної роботи (4 бали); тестування (3 бали); поточна модульна робота (10 балів)	30
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (3 бал); захист домашнього завдання (3 бали); обговорення матеріалу занять (3 бал); виконання навчальних завдань (4 бали); завдання самостійної роботи (4 бал); тестування (3 бал); поточна модульна робота (10 балів)	30
Підсумковий контроль	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