

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельного господарства

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: _____ Готельно-ресторанна справа _____
(назва освітньої програми)

Спеціальність: _____ 241 Готельно-ресторанна справа _____
(найменування спеціальності)

Галузь знань: _____ 24 Сфера обслуговування _____
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: _____ Перший (бакалаврський) рівень _____
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного
бізнесу

Протокол № 11 від 09.06.2021 р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	ППН 12 Організація готельного господарства Нормативна частина Цикл професійної підготовки
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Викладач	Журавльова С.М., к.е.н., доцент кафедри ТГРБ
Контактна інформація викладача	7698403, телефон викладача, 0974449515 E-mail викладача svetlanazuravleva71@gmail.com
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/
Обсяг дисципліни 5 семестр	Кількість годин - 120, кредитів - 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 14, лабораторні - 30, самостійна робота - 69, індивідуальні заняття - 7, вид контролю - залік
Обсяг дисципліни 6 семестр	Кількість годин - 120, кредитів - 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 20, лабораторні - 20, самостійна робота - 73, індивідуальні заняття - 7, вид контролю - екзамен
Консультації	Згідно з графіком консультацій
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити навчальної дисципліни. Дисципліни: Інформатика та комп'ютерна графіка. Темі: Системи обробки тексту. Редактор Microsoft Word. Комп'ютерні мережі. Глобальна мережа Internet. Побудова графічних систем. Технічні засоби комп'ютерної графіки. Створення презентаційної продукції. Візуалізація та комп'ютерна анімація. Дисципліни: Менеджмент готельно-ресторанного господарства. Темі: Готельно-ресторанні комплекси як об'єкт управління. Зовнішнє та внутрішнє середовище діяльності підприємства. Управління людськими ресурсами в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Система комунікацій в управлінні підприємств та управління відносин з клієнтами. Управління безпекою на підприємствах сфери обслуговування. Управління і проектування якістю надання готельно-ресторанних послуг. Управління конкурентоспроможністю підприємств сфери обслуговування в сучасних умовах. Дисципліни: Маркетинг готельно-ресторанного господарства. Темі: Основні поняття маркетингу. Середовище і види маркетингу. Маркетингові дослідження і їх напрямки. Процес маркетингових досліджень. Методи маркетингових досліджень. Розробка нового продукту і створення конкурентоспроможних послуг. Життєвий цикл продукту. Цінова політика. Методи ціноутворення і коригування цін. Процес формування комплексу просування. Постреквізити навчальної дисципліни: Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Організація готельного господарства» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: - Історія розвитку індустрії гостинності - Організація ресторанного господарства - Гігієна та санітарія в галузі - Технологія гостинності - Будівлі, споруди, їх використання та експлуатація в ГРС - Стандартизація, сертифікація, метрологія - Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	

- Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства
- Міжнародна готельна індустрія
- Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

3. Характеристика навчальної дисципліни

В останні роки підприємства готельного господарства розвиваються швидкими темпами. До національної економіки багатьох країн, в тому числі і економіки України, готельний бізнес вносить вагомий внесок завдяки як прямим оплатам, так і через мультиплікативний ефект зв'язків зі сферою туризму, дозвілля і розваг тощо.

Загальні компетенції:

Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Здатність працювати в команді.

Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Навики здійснення безпечної діяльності.

Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні компетенції:

Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Результати навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

є набуття спеціальних компетенцій в організації готельного господарства, та формування знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування туристів у готелях, організації готельного сервісу. Практичне застосування набутих теоретичних знань студентами на ринку готельних послуг.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні термінології, які пов'язані з особливостями організації роботи у сфері готельного господарства.

Пізнавальні – сформулювати уявлення про сучасний стан розвитку готельної індустрії. Викласти основи теорії нормативно-правового регулювання готельної індустрії. Виокремити роль факторів, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів здатністю до спілкування, аналізу, сприйняття інформації, постановки мети і вибору шляхів її досягнення; здатністю знаходити організаційно-управлінські рішення в нестандартних ситуаціях, готовністю нести за них відповідальність.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 1. Історичні етапи розвитку готельної індустрії.

Роль готельного господарства в світовій індустрії гостинності. Основні етапи розвитку готельного господарства. Розвиток готельного господарства України. Тенденції розвитку світового готельного господарства. Готельна база світу по регіонах.

Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Нормативно-правова база діяльності закладів гостинності. Міжнародні документи, основні закони, підзаконні акти, державні стандарти у готельному господарстві. Основні організаційно-правові форми закладів розміщення. Поняття про колективні та індивідуальні заклади розміщення. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення. Ліцензування, стандартизація та сертифікація закладів розміщення.

Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства. Типи підприємств готельного господарства.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту, за місцем розташування. Класифікація готелів за наявністю в них засобів пересування (транспорту). Характеристика готелів для автотуристів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Інші види аналогічних закладів розміщення.

Тема 4. Глобалізація готельного бізнесу.

Історія створення та розвитку готельних ланцюгів світу. Головні типи готельних ланцюгів. Основні типи управління готельних мереж. Економічні показники розвитку готельних мереж. Значення готельних мереж у розвитку світового туризму. Переваги та недоліки створення готельної мережі. Регіональна характеристика готельних мереж світу.

Змістовий модуль 2. Планування будівель та приміщень готелю.

Тема 5. Організаційна структура готельних підприємств.

Поняття про організаційну структуру. Типи організаційних структур у готелях. Лінійно-функціональна організаційна структура. Структура управління готелем. Класифікація департаментів готелю. Особливості роботи операційних департаментів готелю. Особливості роботи адміністративних департаментів готелю.

Тема 6. Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.

Сучасний готель – складний архітектурний комплекс. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Архітектура сучасних готелів: зарубіжний та вітчизняний досвід. Особливості готельної архітектури. Внутрішній дизайн готелів.

Тема 7. Значення інтер'єру та озеленення готелів.

Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного господарства. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів. Колір в дизайні готельного господарства. Меблі в інтер'єрі готельного комплексу. Декоративно-оформлювальне мистецтво в організації простору інтер'єрів різних за своїм призначенням. Роль декоративної рослинності в інтер'єрах готелю.

Змістовий модуль 3. Організація та технологія роботи основних служб готельного підприємства.

Тема 8. Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Характеристика різних типів номерів. Організація приміщень житлової групи. Основні елементи номера. Організація приміщень нежитлової групи. Санітарно-технічне устаткування.

Тема 9. Організація санітарно-технічного та інженерного-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства. Облік витрат води, та шляхи її економії. Схеми систем опалення та шляхи його економії. Система вентиляції та кондиціонування в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу. Засоби внутрішнього зв'язку.

Тема 10. Система безпеки в готелях.

Значення безпеки у готельному підприємстві, основні напрями забезпечення безпеки. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки. Технологія забезпечення безпеки готелю. Організаційна структура департаменту. Вимоги до працівників департаменту. Сучасні вимоги протипожежної безпеки. Правила захисту майна мешканців готелю. Організація інформаційної безпеки.

Тема 11. Організація номерного фонду у засобах розміщення.

Класифікація приміщень, що входить до житлової групи. Категорії номерів. Основні вимоги до номерів у готелях України (ДСТУ 4268:2003). Основні елементи наповнення номера готелю. Характеристика типів номерів.

Тема 12. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства.

Організація та види прибиральних робіт. Вимоги до персоналу, що здійснюють прибиральні роботи на підприємствах готельного господарства. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду: характеристика поточного щоденного прибирання; характеристика проміжного прибирання; характеристика прибирання номерів після виїзду гостей; характеристика генерального прибирання; характеристика робіт, щодо ведення білизняного господарства. Засоби що використовуються для миття і чищення номерного фонду готелю. Основні технології клінінгу, які використовуються на міжнародному та національному рівнях.

Змістовий модуль 4. Сучасні технології управління готельним господарством.

Тема 13. Організація послуг харчування у готелях.

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі. Організація служби харчування та напоїв у готельному господарстві: організаційна структура департаменту страв та напоїв; основні функції підрозділів. Основні групи приміщень харчування та їхній зв'язок. Особливості організації обслуговування в номерах готелю (Room Service). Особливості організації та форми обслуговування бенкетів та конференцій при готелях. Технологія робіт та цикл обслуговування в підрозділах департаменту.

Тема 14. Управління якістю на підприємствах готельного господарства.

Концепція якості на підприємствах гостинності. Поняття про управління якістю, міжнародні, національні стандарти якості послуг. Формування рівня якості готельного продукту. Оцінка якості обслуговування в готелі. Нормативні основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні. Чинники формування якості обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

Тема 15. Організаційні принципи управління персоналом у готелях.

Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельного підприємства та створення атмосфери команди. Оцінка і стимулювання праці персоналу в

готельному господарстві. Кадрове планування: чисельність та структура персоналу. Вимоги до обслуговуючого персоналу в готельному господарстві (кваліфікація, поведінка, медичні вимоги, уніформа).

Тема 16. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Культура та мистецтво обслуговування у готельних підприємствах. Загальні правила спілкування персоналу з клієнтами. Зовнішній вигляд і культура мови персоналу. Конфліктні ситуації у сфері гостинності. Етикет і культура спілкування. Стандарти телефонного спілкування на підприємствах готельного господарства.

Тема 17. Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.

Основні напрями автоматизації готелю. Поняття та функції системи управління готелем. Бронювання номерів через сайт готелю. Характеристика гостьового циклу. Технологія бронювання місць і номерів у готелях. Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств. Особливості реєстрації туристських груп. Нові прогресивні методи реєстрації гостей. Технічні інновації в циклі обслуговування гостя.

7. План вивчення навчальної дисципліни 5 семестр

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1	Історичні етапи розвитку готельної індустрії.	лекція	2
	Історичні етапи розвитку готельної індустрії.	лабораторне	2
2	Історичні етапи розвитку готельної індустрії.	лабораторне	2
3	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.	лекція	2
	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.	лабораторне	2
4	Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.	лабораторне	2
5	Класифікація підприємств готельного господарства.	лекція	2
	Типи підприємств готельного господарства.	лабораторне	2
	Класифікація підприємств готельного господарства.		
6	Типи підприємств готельного господарства.	лабораторне	2
	Класифікація підприємств готельного господарства.		
7	Глобалізація готельного бізнесу.	лекція	2
	Глобалізація готельного бізнесу.	лабораторне	2
8	Глобалізація готельного бізнесу.	лабораторне	2
9	Організаційна структура готельних підприємств.	лекція	2
	Організаційна структура готельних підприємств.	лабораторне	2
10	Організаційна структура готельних підприємств.	лабораторне	2
11	Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.	лекція	2
	Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.	лабораторне	2
12	Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.	лабораторне	4
13	Значення інтер'єру та озеленення готелів.	лекція	2
	Значення інтер'єру та озеленення готелів.	лабораторне	2
14	Значення інтер'єру та озеленення готелів.	лабораторне	2
15	Підсумковий модульний контроль	пк залік	2

План вивчення навчальної дисципліни 6 семестр

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1	Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.	лекція	2
	Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.	лабораторне	2
2	Організація санітарно-технічного та інженерного-	лекція	2

2	технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.		
	Організація санітарно-технічного та інженерного-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.	лабораторне	2
3	Система безпеки в готелях	лекція	2
	Система безпеки в готелях	лабораторне	2
4	Організація номерного фонду у засобах розміщення.	лекція	2
	Організація номерного фонду у засобах розміщення.	лабораторне	2
5	Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства.	лекція	2
	Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства.	лабораторне	2
6	Організація послуг харчування у готелях.	лекція	2
	Організація послуг харчування у готелях.	лабораторне	2
7	Управління якістю на підприємствах готельного господарства.	лекція	2
	Управління якістю на підприємствах готельного господарства.	лабораторне	2
8	Організаційні принципи управління персоналом у готелях.	лекція	2
	Організаційні принципи управління персоналом у готелях.	лабораторне	2
9	Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.	лекція	2
	Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.	лабораторне	2
10	Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.	лекція	2
	Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.	Лабораторне	2
11	Підсумковий модульний контроль	пк екзамен	2

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до лабораторних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та екзамену.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує: - опитування студентів під час лабораторних занять, перевірку робочих конспектів; - залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань; - проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до екзамену, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів) і до

монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
Тема 1. Історичні етапи розвитку готельної індустрії.		
1. Роль готельного господарства в світовій індустрії гостинності. 2. Основні етапи розвитку готельного господарства. 3. Розвиток готельного господарства України. 4. Тенденції розвитку світового готельного господарства. 5. Готельна база світу по регіонах.	Конспект теми, реферат, усна доповідь, презентація на тему.	вересень 10 годин
Тема 2. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.		
1. Нормативно-правова база діяльності закладів гостинності. 2. Міжнародні документи, основні закони, підзаконні акти, державні стандарти у готельному господарстві. 3. Основні організаційно-правові форми закладів розміщення. 4. Поняття про колективні та індивідуальні заклади розміщення. 5. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення. 6. Ліцензування, стандартизація та сертифікація закладів розміщення.	Конспект теми, реферат, усна доповідь Зробити глосарій.	вересень 10 годин
Тема 3. Класифікація підприємств готельного господарства. Типи підприємств готельного господарства.		
1. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту, за місцем розташування. 2. Класифікація готелів за наявністю в них засобів пересування (транспорту). 3. Характеристика готелів для автотуристів. 4. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. 5. Інші види аналогічних закладів розміщення.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. Презентація на тему «Типи підприємств готельного господарства».	жовтень 10 годин
Тема 4. Глобалізація готельного бізнесу.		
1. Історія створення та розвитку готельних ланцюгів світу. 2. Головні типи готельних ланцюгів. 3. Основні типи управління готельних мереж. 4. Економічні показники розвитку готельних мереж. 5. Значення готельних мереж у розвитку світового туризму. 6. Переваги та недоліки створення готельної мережі. 7. Регіональна характеристика готельних мереж світу.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Доповідь на обрану тему.	жовтень 10 годин
Тема 5. Організаційна структура готельних підприємств.		
1. Поняття про організаційну структуру. 2. Типи організаційних структур у готелях. 3. Лінійно-функціональна організаційна структура. 4. Структура управління готелем. 5. Класифікація департаментів готелю. 6. Особливості роботи операційних департаментів готелю.	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	листопад 10 годин

7. Особливості роботи адміністративних департаментів готелю.		
Тема 6. Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.		
1. Сучасний готель – складний архітектурний комплекс. 2. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектора, антропогенний ландшафт, інтер'єр. 3. Архітектура сучасних готелів: зарубіжний та вітчизняний досвід. 4. Особливості готельної архітектури. 5. Внутрішній дизайн готелів.	Конспект теми, реферат, усна доповідь. Презентація на тему «Архітектура сучасних готелів»	листопад 10 годин
Тема 7. Значення інтер'єру та озеленення готелів.		
1. Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного господарства. 2. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів. 3. Колір в дизайні готельного господарства. 4. Меблі в інтер'єрі готельного комплексу. 5. Декоративно-оформлювальне мистецтво в організації простору інтер'єрів різних за своїм призначенням. 6. Роль декоративної рослинності в інтер'єрах готелю.	Повторення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій.	грудень 9 годин
Тема 8. Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.		
1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. 2. Характеристика різних типів номерів. 3. Організація приміщень житлової групи. 4. Основні елементи номера. 5. Організація приміщень нежитлової групи. 6. Санітарно-технічне устаткування.	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	лютий 7 годин
Тема 9. Організація санітарно-технічного та інженерного-технічного обслуговування на підприємствах готельного господарства.		
1. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства. 2. Облік витрат води, та шляхи її економії. 3. Схеми систем опалення та шляхи його економії. 4. Система вентиляції та кондиціонування в підприємствах готельного господарства. 5. Обладнання сміттєпроводу. Засоби внутрішнього зв'язку.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій.	лютий 7 годин
Тема 10. Система безпеки в готелях.		
1. Значення безпеки у готельному підприємстві, основні напрями забезпечення безпеки. 2. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки. 3. Технологія забезпечення безпеки готелю. 4. Організаційна структура департаменту. 5. Вимоги до працівників департаменту. 6. Сучасні вимоги протипожежної безпеки. 7. Правила захисту майна мешканців готелю. 8. Організація інформаційної безпеки.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Доповідь на обрану тему.	лютий 7 годин
Тема 11. Організація номерного фонду у засобах розміщення.		
1. Класифікація приміщень, що входить до житлової групи. 2. Категорії номерів. 3. Основні вимоги до номерів у готелях України (ДСТУ 4268:2003). 4. Основні елементи наповнення номера готелю. 5. Характеристика типів номерів.	Конспект теми, реферат, усна доповідь.	березень 7 годин

Тема 12. Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства.		
1. Організація та види прибиральних робіт. 2. Вимоги до персоналу, що здійснюють прибиральні роботи на підприємствах готельного господарства. 3. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду: характеристика поточного щоденного прибирання; характеристика проміжного прибирання; характеристика прибирання номерів після виїзду гостей; характеристика генерального прибирання; характеристика робіт, щодо ведення білизняного господарства. 4. Засоби що використовуються для миття і чищення номерного фонду готелю. 5. Основні технології клінінгу, які використовуються на міжнародному та національному рівнях.	Конспект теми, реферат, усна доповідь. Зробити глосарій.	березень 10 годин
Тема 13. Організація послуг харчування у готелях.		
1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі. 2. Організація служби харчування та напоїв у готельному господарстві: організаційна структура департаменту страв та напоїв; основні функції підрозділів. 3. Основні групи приміщень харчування та їхній зв'язок. 4. Особливості організації обслуговування в номерах готелю (Room Service). 5. Особливості організації та форми обслуговування бенкетів та конференцій при готелях. 6. Технологія робіт та цикл обслуговування в підрозділах департаменту.	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. Ділова гра.	березень 7 годин
Тема 14. Управління якістю на підприємствах готельного господарства.		
1. Концепція якості на підприємствах гостинності. 2. Поняття про управління якістю, міжнародні, національні стандарти якості послуг. 3. Формування рівня якості готельного продукту. 4. Оцінка якості обслуговування в готелі. 5. Нормативні основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні. 6. Чинники формування якості обслуговування. 7. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. 8. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.	Повторення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій.	квітень 7 годин
Тема 15. Організаційні принципи управління персоналом у готелях.		
1. Технології управління персоналом у сфері гостинності. 2. Добір персоналу готельного підприємства та створення атмосфери команди. 3. Оцінка і стимулювання праці персоналу в готельному господарстві. 4. Кадрове планування: чисельність та структура персоналу. 5. Вимоги до обслуговуючого персоналу в готельному господарстві (кваліфікація, поведінка, медичні вимоги, уніформа).	Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. Ділова гра.	квітень 7 годин

Тема 16. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

1. Культура та мистецтво обслуговування у готельних підприємствах.
2. Загальні правила спілкування персоналу з клієнтами.
3. Зовнішній вигляд і культура мови персоналу.
4. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
5. Етикет і культура спілкування.
6. Стандарти телефонного спілкування на підприємствах готельного господарства.

Опитування,
обговорення,
виступи з
доповідями.

квітень
7 годин

Тема 17. Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.

1. Основні напрями автоматизації готелю.
2. Поняття та функції системи управління готелем.
3. Бронювання номерів через сайт готелю.
4. Характеристика гостьового циклу.
5. Технологія бронювання місць і номерів у готелях.
6. Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств.
7. Особливості реєстрації туристських груп.
8. Нові прогресивні методи реєстрації гостей.
9. Технічні інновації в циклі обслуговування гостя.

Повторення та
обговорення
теоретичного
матеріалу з даної
теми.
Зробити глосарій.
Ділова гра.

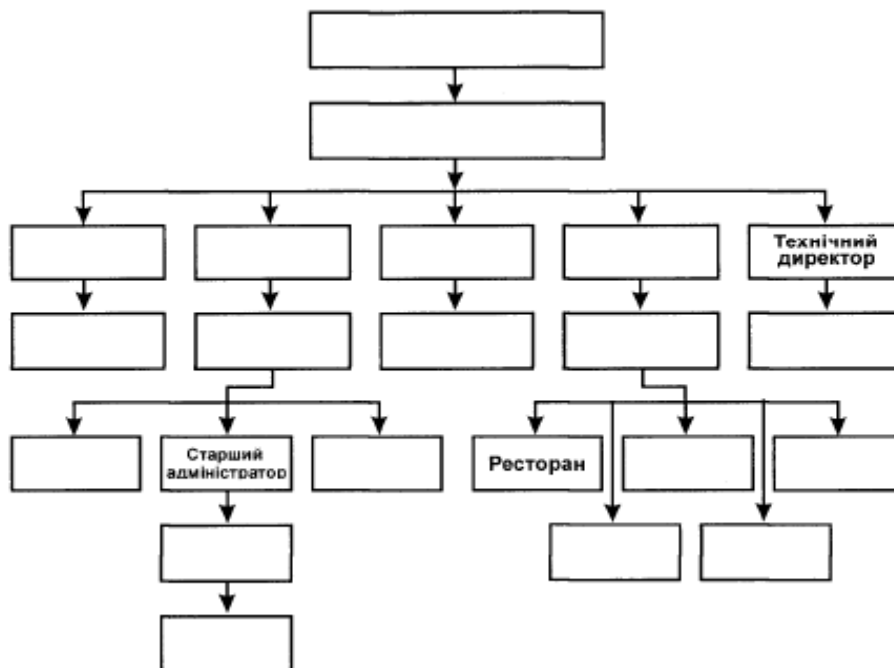
травень
7 годин

Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату або усної доповіді на лабораторному занятті за наступними напрямками:

В 1 модулі воно можливе у вигляді реферату або усної доповіді за таким алгоритмом:

Завершити побудову організаційної структури управління готельного комплексу.



1. Менеджери служби харчування
2. Менеджер з управління персоналом
3. Заступник менеджера з розміщення
4. Обслуговування бенкетів
5. Головний бухгалтер
6. Старша покоївка
7. Бухгалтери, економісти, касири
8. Відділ постачання
9. Консьєрж
10. Інженерно-технічний персонал

11. Директор з харчування
12. Кухня
13. Менеджер з розміщення
14. Заступник генерального директора
15. Менеджер відділу управління персоналом
16. Бар
17. Служба бронювання та резервування
18. Служба прийому і розміщення
19. Генеральний директор

В 2 модулі студенти створюють картонний макет готельного номеру. В макеті необхідно врахувати:

1. Стиль підприємства.
2. Декор.
3. Відповідність комплектації номера до Класифікації готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Введ. в дію 01.07.2004]

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
 - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 236-468-8428 (один раз на 2 тижні);
 - листування за допомогою електронної пошти svetlanazuravleva71@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня);
 - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- модульний;
- підсумковий (залік, екзамен).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни «Організація готельного господарства» дає студенту **2 бали** в кожному змістовному модулі.

Робота на лабораторних заняттях:

1. Студент повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовуваного в роботі і т.п.).
2. У процесі підготовки і виконання лабораторної роботи студент може користуватися консультаціями викладача.
3. Наявність конспекту лекцій на лабораторній роботі обов'язково!
4. У години занять за розкладом перевіряється і захищається тільки та робота, яка передбачена календарним планом.

5. Студент має право на доопрацювання роботи (за вказівками викладача) терміном не більше тижня без зниження балу.
6. За несвоєчасну здачу лабораторної роботи вихідний бал знижується на 20% щотижня.
7. Забороняється пред'являти для перевірки більше двох незарахована робіт (за винятком випадків тривалої хвороби студента, підтвердженої документально).
8. Загальне правило – протягом тижня перевіряється тільки одна робота.
9. У разі пропуску занять або недопуску до захисту, перевірка і захист лабораторної роботи здійснюється під час, що визначається викладачем.
10. Загальний бал за лабораторну роботу складається з балів, отриманих за захист, при обліку прострочень і виправлень.

Критерії оцінки лабораторних робіт:

ВБ – вихідний бал – для кожної лабораторної роботи може бути свій (в залежності від складності).

Бал	Критерії оцінки
ВБ*0,1	Робота виконана повністю. Робота без захисту.
ВБ*0,2	Робота виконана повністю. Студент не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи грубі помилки, відчуває труднощі у формулюванні власних суджень, нездатний відповісти на додаткові питання.
ВБ*0,4	Робота виконана повністю. Студент практично не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи помилки по суті розглянутих (обговорюваних) питань, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, припускається помилок при відповіді на додаткові питання.
ВБ*0,6	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом на мінімально допустимому рівні, відсутні помилки при описі теорії, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ*0,8	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, представляє повні і розгорнуті відповіді на додаткові питання.

Розподіл ВБ для лабораторних робіт (бали).

Лаб. зан. 1	Лаб. зан. 2	Лаб. зан. 3	Лаб. зан. 4	Лаб. зан. 5	Лаб. зан. 6	Лаб. зан. 7	Лаб. зан. 8	Лаб. зан. 9	Лаб. зан. 10
7	7	7	7	7	7	7	7	8	8
Лаб. зан. 11	Лаб. зан. 12	Лаб. зан. 13	Лаб. зан. 14	Лаб. зан. 15	Лаб. зан. 16	Лаб. зан. 17	Лаб. зан. 18	Лаб. зан. 19	Лаб. зан. 20
8	8	8	8	8	6	6	6	6	6
Лаб. зан. 21	Лаб. зан. 22	Лаб. зан. 23	Лаб. зан. 24	Лаб. зан. 25	Лаб. зан. 26	Лаб. зан. 27	Лаб. зан. 28	Лаб. зан. 29	Лаб. зан. 30
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Лаб. зан. 31	Лаб. зан. 32	Лаб. зан. 33	Лаб. зан. 34	Лаб. зан. 35					
6	6	6	6	6					

Якщо наприкінці модулі студент отримав кількість балів з десятою долею – проводиться округлення за математичними принципами.

Виконання та захист лабораторної роботи здійснюється на поточному тижні після лекції за темою та протягом наступного, тобто до наступної лекції.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання в 1, 2, 3 та 4 модулі надає студенту можливість отримати максимум **20** додаткових балів в 1, 2, 3 та 4 модулі. Захист відбувається на останній парі в модулі, або в консультативні роботи викладача.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

Кількість балів	Критерії оцінювання
20-16	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність
15-11	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер.
10-6	Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність.
5-3	Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них.
2-1	Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт.
0	Індивідуальна робота не виконана

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів). В структурі навчання виділяють 4 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум у першому модулі **16 балів** (по **2 бали** за кожну правильну відповідь за питання тесту) у другому модулі **18 балів** (по **2 бали** за кожну правильну відповідь ускладненого питання тесту) у третьому та четвертому модулі **10 балів** (по **1 балу** за кожну правильну відповідь за питання тесту).

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	8 (4 лекції*2 бали)	Лекції	6 (3 лекції*2 бали)
Лабораторні	56 (8 лаб. зан.*7)	Лабораторні	56 (7 лаб. зан.*8)
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	20
Контрольна робота	16	Контрольна робота	18
Всього	100	Всього	100
3 модуль (максимум балів)		4 модуль (максимум балів)	
Лекції	10 (5 лекцій*2 бали)	Лекції	10 (5 лекцій*2 бали)
Лабораторні	60 (10 лаб. зан.*6)	Практичні	60 (10 лаб. зан.*6)
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота	20
Контрольна робота	10	Контрольна робота	10
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит

Рівень знань	Оцінка за 100-бальною шкалою	Критерії оцінювання відповіді
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
Добрий рівень	75 – 89	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;
Незадовільний рівень	0 – 59	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки з кожного питання в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (лабораторних) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для екзамену	
90 – 100	A	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	B	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками
75-84	C		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	D	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	E		достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
 - не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
 - самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
 - системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
 - конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
 - брати активну участь у навчальному процесі;
 - своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
 - відключити мобільний телефон під час занять;
 - бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
 - участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; підсумковий контроль);
 - будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».
- Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».