



ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Викладач: д.п.н., проф. Маковецька Наталія Валеріївна, Бай Андрій Андрійович
Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи, 4й корп. ЗНУ, ауд. 306 (3^й поверх)
Email: natalia.v.mak@gmail.com
Телефон: (066) 337-37-13, (061) 228-75-74 (кафедра)
Інші засоби зв'язку: Viber, WhatsApp, Telegram

Освітня програма, рівень вищої освіти		Туризм; Бакалавр				
Статус дисципліни		Нормативна (цикл професійної підготовки спеціальності)				
Кредити ECTS	3/3	Навч. рік	2022-2023 5-6 семестр	Рік навчання –	Тижні	10- 5 семестр 10- 6 семестр
Кількість годин	90/90	Кількість змістових модулів¹	4/4	Лекційні заняття – 20/20 год Лабораторні – 10/10 год Самостійна робота – 60/60 год.		
Вид контролю	5 семестр – залік, 6 семестр - екзамен					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13438			
Консультації:			щосереди, 14.30-15.50 або за домовленістю чи ел. Поштою			

ОПИС КУРСУ

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є опанування студентами теоретичних знань, практичних навичок та їх реалізація у технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації під час приймання та розміщення споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками різних служб закладів готельного господарства.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є: теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- еволюції підприємств індустрії гостинності;
- технології готельних послуг;
- класифікації засобів розміщення;
- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг;
- нормативно-правового забезпечення галузі;
- організації допоміжних служб готельного підприємства;
- організації праці в готельному господарстві;
- організації виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких результатів навчання та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
Результати навчання: ПР01 Знати, розуміти і вміти використовувати на	Лекційні заняття, лабораторні заняття, самостійна творча робота,

практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР06 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР08 Ідентифікувати туристичну документацію та вмінати правильно нею користуватися.

ПР09 Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР12 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР14 Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР15 Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПР17 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПР19 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

Компетентності:

К08 Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

К12 Навички міжособистісної взаємодії.

К16 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

К18 Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

К20 Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

К21 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту.

К22 Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

К23 Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

К25 Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну

індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини



<p>техніку.</p> <p>К26 Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.</p> <p>К28 Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці .</p> <p>К30 Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.</p>	
---	--

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS). Детальна формула розрахунку – в рекомендаціях.



ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 472 с.
 2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / під заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2018. 460 с.
- + додаткові джерела (див. Moodle).

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ (З РОЗРАХУНКУ НА ОДИН СЕМЕСТР)

Поточні контрольні заходи (max 60):

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	15
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	15
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	15
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Тестування)	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1	15

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



			балу за кожне питання (7 балів).	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

Підсумкові контрольні заходи (max 40):

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік – Екзамен	Індивідуальне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Тестування	10 запитань – 2 бали за кожне запитання	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 1	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 1	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 2	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 2	4%
Змістовий модуль 2	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 3	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 3	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 4	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 4	4%
Поточний контроль	Вид теоретичного завдання: тестування		6%
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: тестування	Тиждень 5	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 5	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 6	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 6	2%
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 7	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 7	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 8	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 8	2%
Поточний контроль	Вид теоретичного завдання: тестування		6%
Підсумковий контроль			



(max 40%)			
Підсумкове теоретичне завдання: тести (на Moodle)		тиждень 9	10%
Підсумкове практичне завдання: публічна презентація результатів ІНДЗ		тиждень 10	30%
Разом			100%

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Книги:

1. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 472 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / під заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2018. 460 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 408 с
4. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник для вищих навчальних закладів. Київ : «Альтепрес», 2019. 446 с.
5. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / за заг. ред. Л.С. Трофименко, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2018. 370 с.

Інформаційні ресурси:

1. Закон України «Про туризм» (зі змінами №324/95-ВР від 15.09.1995 редакція від 16.10.2020). URL: https://urst.com.ua/act/pro_turyzm (дата звернення 26.08.2022)
2. Сайт мережі готелів PREMIER HOTELS and RESORTS URL: <https://www.phnr.com/ua> (дата звернення 29.08.2022)
3. Туристичний портал URL: <http://tour.com.ua> (дата звернення 29.08.2022)
4. Hotels.com URL: <https://ua.hotels.com> (дата звернення 30.08.2022)
5. Hotels 24ua URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення 30.08.2022)



РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитеся чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконані перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини.

Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. **Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти** (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методiku проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9yfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. **Наукова бібліотека**: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>