



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		Готельно-ресторанна справа; 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=3395 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:	Лекційні заняття, лабораторні

<p>РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p> <p>РН 14. Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 23. Знати і розуміти особливості рекреаційно-курортної зони регіону та вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на розвиток її інфраструктури.</p> <p>РН 24. Застосовувати міжнародний досвід нарощення туристично-рекреаційного потенціалу регіону.</p>	<p>заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини</p>
--	---

Компетентності:

- ЗК 4.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 5.** Здатність працювати в команді.
- ЗК 7.** Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- СК 1.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК 2.** Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- СК 3.** Здатність використовувати на практиці основи



діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 14. Здатність розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на розвиток інфраструктури рекреаційно-курортної зони регіону.

СК 15. Здатність застосовувати міжнародний досвід нарощення туристично- рекреаційного потенціалу регіону.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
 2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / під заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 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	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Інтерв'ю» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	15
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Розв'язання проблемної ситуації шляхом «Поступової кооперації»».	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	15
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 балів	15
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна	Виконання письмового завдання на практичних	Письмова контрольна робота	15

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ**



Силабус навчальної дисципліни

	вправа, письмова контрольна робота)	заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Презентація підприємства» на практичних заняттях.	– по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 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	Відповідь на 5 запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	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)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

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



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



контроль			
Підсумковий контроль (max 40%)			
Підсумкове теоретичне завдання: <i>тести (на Moodle)</i>		Тиждень 9	10%
Підсумкове практичне завдання: публічна презентація результатів ІНДЗ		Тиждень 10	30%
Разом			100%

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		<u>Екзамен</u>	<u>Залік</u>
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)		

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Книги:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
4. Організація готельного господарства : навч. посіб. / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко ; за ред. О. М. Головка. Київ : Кондор, 2012. 337 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.
6. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
7. Організація готельного господарства: підручник / Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
8. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневіська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
9. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
10. Левицька І. В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: Едельвейс и К0, 2015. 580 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
2. Сайт мережі готелів PREMIER HOTELS and RESORTS URL:
<https://www.phnr.com/ua>
3. Туристичний портал URL: <http://tour.com.ua>
4. Hotels.com URL: <https://ua.hotels.com>
5. Hotels 24ua URL: <https://hotels24.ua>



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 виконанні 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 вмій (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/y9yfw9y>. 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>