

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

Т.А. Ільчук

30.08.2019р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

назва навчальної дисципліни

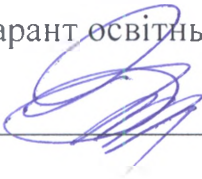
НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS - 5 Загальна кількість годин – 150 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Обов'язкова
		Мова викладання: українська
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 5 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Рік підготовки: 3-й (1-й)
		Лекції: 40
		Практичні, семінарські: 40
		Самостійна робота: 70
		Вид контролю: екзамен

Розробник:

Рунців-Короліук Оксана Іванівна, кандидат географічних наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми

 З. Ф. Бриндзя

ПОГОДЖЕНО:

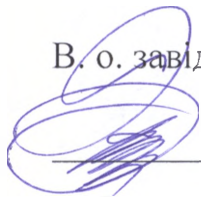
Завідувач відділення
економіки та туризму

 С. Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою готельно-ресторанної
справи
протокол № 1 від 29.08.2019р.

В. о. завідувача кафедри

 З. Ф. Бриндзя

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельного господарства

Метою дисципліни дисципліни "Організація готельного господарства" є формування системи знань та вмінь з організації діяльності готельного підприємства, його функціонування на ринку готельних послуг, технологічного процесу обслуговування у готелях та організації готельного сервісу.

Завдання дисципліни полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності:

- здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовувати здобуті знання;
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;
- володіння навиками використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами, засобами отримання, зберігання, переробки та використання технологічної інформації у професійній діяльності;
- здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу;
- здатність до усної та письмової ділової комунікації державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою;
- здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя;
- здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції;
- здатність організовувати роботу відповідно до вимог охорони праці, техніки безпеки та протипожежної безпеки в закладах готельно-ресторанного господарства при їх експлуатації.

б) спеціальні (предметні):

- здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати;
- здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- здатність формувати і реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);

- здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;
- здатність аналізувати та впроваджувати новітні технології у закладах готельно-ресторанного господарства та управляти рекреаційними комплексами;
- здатність організовувати роботу персоналу, ефективну взаємодію структурних підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства;
- здатність дотримуватись вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності під час навчання та виконання професійних завдань.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **результати навчання:**

- розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу;
- розуміння і опрацювання ідеї, думок на основі логічних аргументів та перевірених фактів;
- освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- уміння застосовувати фахові та фундаментальні знання з готельного господарства;
- знання теорії і практики організації готельно господарства;
- здійснювати використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання та переробки, використання технологічної інформації у професійній діяльності;
- уміння використовувати організаторські навички для планування роботи колективу;
- володіння усною та письмовою діловою комунікацією державною та іноземною мовами для спілкування у професійній і соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою;
- розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції при спілкуванні з ними;
- демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності;
- знання принципів організації роботи закладів готельного господарства та функції їх структур;
- уміння організувати ефективну взаємодію всіх служб, підрозділів та інших структур закладів готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів;

- знання системи права та законодавства у сфері готельного бізнесу; уміння користуватись нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність закладів;
- уміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);
- демонструвати уміння управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного бізнесу;
- уміння контролювати відповідність показників якості готельних послуг вимогам нормативної документації;
- знання та уміння користуватись різними автоматизованими системами у роботі підприємств (закладів) готельного господарства;
- знання номенклатури основних і додаткових послуг у закладах готельного господарства; уміння здійснювати операції, пов'язані з наданням цих послуг;
- знання різних видів обладнання, їх призначення та сфери застосування у закладах готельного господарства; уміння обґрунтовувати технічне оснащення та знаходити рішення щодо раціональної експлуатації інженерних систем та обладнання;
- знання та уміння організувати роботу відповідно до вимог охорони праці, техніки безпеки та протипожежної безпеки.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування Показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS– 5	Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»	Обов’язкова (нормативна) Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів–3		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 150 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	3-й (1-й)
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4год.		Лекції:
		40
		Семінарські:
		40
		Самостійна робота:
70		
Вид контролю: екзамен		

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	Денна форма навчання			
	Всього	у тому числі		
		л	с	с.р.
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1. Основи гостинності				
Тема 1. Історія готельної справи	14	4	4	6
Тема 2. Класифікація готелів	14	4	4	6
Тема 3. Вимоги до будівель та приміщень готелів	12	4	4	4
Тема 4. Безпека в готелі	8	2	2	4
Разом за змістовим модулем	48	14	14	20
Змістовий модуль 2. Організація обслуговування в готелях				
Тема 5. Система управління готелем	8	2	2	4
Тема 6. Служба управління номерним фондом	14	4	4	6
Тема 7. Організація обслуговування гостей у готелях	8	2	2	4
Тема 8. Служба громадського харчування в готелі	8	2	2	4
Тема 9. Організація надання додаткових послуг в готелі	10	2	2	6
Тема 10. Адміністративна та комерційна служби.	14	4	4	6
Тема 11. Інженерно-технічні та допоміжні служби	10	2	2	6
Разом за змістовим модулем	72	18	18	36
Змістовий модуль 3. Якість обслуговування в готелях				
Тема 12. Нормативи якості туристичних послуг	8	2	2	4
Тема 13. Культура обслуговування у в готелях	8	2	2	4
Тема 14. Менеджмент та маркетинг готельних послуг	14	4	4	6
Разом за змістовим модулем	18	8	8	14
РАЗОМ	150	40	40	70

3.ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ “ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА”

Змістовий модуль 1. Основи гостинності

ТЕМА 1.Історія готельної справи

Суть поняття «гостинність». Гостинність як передумова виникнення готельної індустрії. Аналіз розвитку готельного господарства в античні часи, в період середніх віків та в XIX-XX століттях.

ТЕМА 2.Тема 2. Класифікація готелів

Поняття «готель». Класифікація готелів за рівнем комфорту, розташуванням, місткістю, призначенням тощо. Класифікація готелів за формами власності. Європейська класифікація та класифікація готелів в Україні. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Сучасні типи готелів. Малі готелі.

ТЕМА 3. Вимоги до будівель та приміщень готелів

Основні вимоги до готелів та їх приміщень. Атестація готелів. Державні будівельні норми щодо споруд готелів в Україні. Блок приміщень житлової групи. Класифікація номерів: за кількістю місць, кімнат, призначенням. Комфорт готельного номера та його складові.

ТЕМА 4. Безпека в готелі

Забезпечення безпеки готелю. Готельні системи безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелі. Санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми. Економічна безпека. Режими охорони.

Змістовий модуль 2.

Організація обслуговування в готелях

ТЕМА 5.Система управління готелем

Побудова організаційної структури готелю. Типи організаційних систем. Система менеджменту готелю, функції управління. Організація управлінської ланки малих готелів. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.

ТЕМА 6.Служба управління номерним фондом

Склад та функції служби управління номерним фондом. Служба прийому і розміщення гостей. Організація послуг розміщення. Фази готельного циклу.

Договір на надання готельних послуг. Обов'язки та завдання персоналу. Робота портьє, консьєржа, чергового адміністратора. Особливості реєстрації туристських груп. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях. Скарги гостей та їх вирішення.

ТЕМА 7. Організація обслуговування гостей у готелях

Правила користування готелями. Обслуговування гостей на поверхах готелю. Організація побутового обслуговування. Служба покоївок. Організація прибиральних робіт. Матеріально відповідальні особи на поверсі. Договір про матеріальну відповідальність. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Нічний аудит. Контроль за зайнятістю номерного фонду. Прогнозування стану номерів.

ТЕМА 8. Служба громадського харчування в готелі

Харчування туристів в готелі. Склад та роль служби громадського харчування в обслуговуванні туристів. Специфіка організації ресторанного господарства в готелі. Кухня, ресторани, бари, відділ обслуговування масових заходів. Посадові обов'язки працівників.

ТЕМА 9. Організація надання додаткових послуг в готелі

Перелік основних та додаткових послуг в готелі. Послуги платні і безкоштовні. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг в підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю. Організація рекреаційних та побутових послуг. Організація видовищно-розважальних послуг. Організація послуг бізнес-турів.

ТЕМА 10. Адміністративна та комерційна служби

Склад та роль адміністративної і комерційної служб готелю в обслуговуванні туристів у готелі. Агентство по туризму в структурі готельного підприємства. Функції кадрової служби. Принципи і структура управління персоналом. Методи визначення потреби в персоналі. проблема плинності кадрів в готелі.

ТЕМА 11. Інженерно-технічні та допоміжні служби

Склад та роль інженерно-технічних та додаткових служб готелю в організації послуг обслуговування туристів. Служба білизни, послуги пральної, посадові інструкції працівників інженерно-технічної служби.

Змістовий модуль 3. Якість обслуговування в готелях

ТЕМА 12. Нормативи якості туристичних послуг

Поняття якості послуг. Проблема якості. Нормативні вимоги до якості послуг. Управління якістю готельних послуг. Процес проектування сфери туристських послуг.

ТЕМА 13. Культура обслуговування у в готелях

Культура обслуговування. Культура поведінки працівників готелю. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю. Службовий етикет. Етика ділового спілкування в сфері готельного сервісу. Стиль обслуговування гостей.

ТЕМА 14. Менеджмент та маркетинг готельних послуг

Служби маркетингу та продажу готелів. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакету готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їх впровадження на ринок. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі.

4. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульні контролю, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі заліку.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;

дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань. Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

Підсумковий контроль проводиться у формі усного екзамену, який передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу в цілому, здатності комплексно та творчо використовувати накопичені знання та уміння, формувати власне ставлення до певної проблеми, обґрунтовувати свою фахову позицію тощо.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

У процесі відповіді виявляються наступні рівні знань: високий, добрий, посередній, недостатній.

Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів. Ставиться за повні і правильні відповіді студента на усі запитання. При цьому необхідно, щоб студент умів логічно мислити, вільно використовувати набуті теоретичні знання.

Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів. Студент аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу теоретичного матеріалу.

Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів. Студент в основному знає матеріал теми, рекомендовану літературу, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань. Відповідаючи на запитання практичного характеру, він виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів. Студент не опанував зміст теми, вкрай слабо знає рекомендовану літературу, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення, практичними навичками не володіє.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	Відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	Незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (під.мод.контр.)			Модуль 3 (ІНДЗ)	Модуль 4	Підсумкова оцінка
		ЗМ1	ЗМ2	ЗМ3			
Вагові коефіцієнти, %	40	6	7	7	10	30	100
Оцінка в балах	80	75	85	90	90	80	82

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах

$$O = 80 \cdot 0,4 + 75 \cdot 0,06 + 85 \cdot 0,07 + 90 \cdot 0,07 + 90 \cdot 0,1 + 80 \cdot 0,3 = 81,75$$

5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні семінарських занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
 - опорні конспекти лекцій;
 - практикум для виконання семінарських занять;
 - матеріали тестового контролю з дисципліни;
 - завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- засоби поточного та підсумкового контролю (перелік питань для проведення екзаменаційного контролю).

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в Інтернет.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2015. 410 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2018. 487 с.
4. Дорогунцова С.І. Управління сучасним готельним К.: "Ліра-К", 2005. 520 с.
5. ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
6. ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
7. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
8. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.
9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. [Чинний від 2004-03-16] (Інформація та документація).
10. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с.
11. Ткаченко Т.І. та інші. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Додаткова література

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
2. ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ. Будинки і споруди. ГОТЕЛІ. ДБН В.2.2-20:2008. URL: [https://ukrsmeta.ua > uploads > 2017/02 > dbn_V.2.2-20-2008.pdf](https://ukrsmeta.ua/uploads/2017/02/dbn_V.2.2-20-2008.pdf)(дата звернення: 04.02.2019).
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. Мальська, І. Пандяк. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

4. Нормативні акти України. URL: <https://uaport.net/uk/cat/site/nau-kiev-ua>(датазвернення: 04.02.2019).
5. Опря Б.О.Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнес: навч.-метод. посіб. для студентів I курсу екон. ф-ту, напряму підгот. "Готельно-ресторанна справа". Кам'янець-Подільський: Друкарня "Рута", 2018. 133 с.
6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. 447 с.
7. Федорченко В.К., ДьороваТ.А. Історія туризму в Україні: навч. посіб. для студ. вузів К.: Вища школа, 2002. 195с.
8. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). Серія «Гостинність»: посіб. К.: КУТЕП. 2004. 163 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.