

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація готельного господарства

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 5 від 26.11. 2019 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Результати навчання
5. Організація навчання курсу
6. Система оцінювання курсу
7. Політика курсу
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Організація готельного господарства
Рівень вищої освіти	Бакалавр
Викладач (-і)	Доц. Котенко Руслан Михайлович
Контактний телефон викладача	+380666878252
Е-mail викладача	rskotenko@gmail.com
Формат дисципліни	Аудиторне вивчення, самостійна робота студентів з елементами дистанційного навчання
Обсяг дисципліни	15 кредитів ЄКТС – 450 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=course&action=ReviewOneCourse&id_cat=71&id_cou=1807
Консультації	Вівторок-Четверг – 15-00–17-00 год.
2. Анотація до курсу	
<p>Програма вивчення навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг» складена відповідно до Освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».</p> <p>Предметом вивчення дисципліни є фундаментальні принципи особливостей формування, організації функціонування та розвитку готельного господарства.</p> <p>Програма навчальної дисципліни складається з трьох змістових модулів: 1. Основи організації готельного господарства. 2. Організація надання готельних послуг. 3. Організація праці на підприємстві готельного господарства.</p>	
3. Мета та цілі курсу	
<p>Метою викладання навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок щодо сутності і структури організації послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво, просування та реалізацію готельно-ресторанних послуг, санаторно-курортного та спеціалізованого обслуговування.</p> <p>Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» є визначення форм, видів, напрямів та спеціалізації готельної діяльності.</p> <p>Завдання: обґрунтування, планування та програмування діяльності підприємств гостинності; організація виробництва та реалізації послуг гостинності; організація роботи щодо забезпечення якості послуг; організація рекламної діяльності підприємства готельної індустрії; організація партнерських відносин та зовнішньо – економічна діяльність індустрії гостинності; організація дотримання безпеки та гігієни праці; управління якістю та конкурентоспроможністю послуг гостинності.</p>	
4. Результати навчання (компетентності)	
<p>У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – поняття послуг гостинності та їх характеристики; – соціальні нормативи готельних послуг; – технологію гостинності та концепції технології гостинності; – особливості сучасної цінової політики в індустрії гостинності; – стандарти та сертифікацію послуг гостинності; – організацію процесу виробництва послуг гостинності; – організаційні форми підприємств готельного типу та їх структури; – інноваційні форми надання послуг гостинності. 	

вміти:

- проектувати послуги гостинності скласти перспективні програми розвитку;
- проектувати найбільш ефективне завантаження засобу розміщення;
- аналізувати нормативно-правові акти, що регламентують надання готельних, санаторно-курортних послуг;
- організувати процес виробництва готельних послуг з врахуванням особливостей організаційної форми та форми власності підприємств готельної індустрії.
- розробляти та впроваджувати інноваційні форми організації праці надання послуг гостинності.

5. Організація навчання курсу

Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	60
семінарські заняття / лабораторні	90
самостійна робота	300

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
I / II	Готельно- ресторанна справа	2 / 2	Нормативний

ТЕМАТИКА КУРСУ

Тема	Лекції			Семинарські (практичні, лабораторні)			Вага оцінки	Термін виконання
	Форма заняття	План	Завдання, год.	Форма заняття	План	Завдання, год.		
Тема 1. Вступ у спеціальність. Особливості підготовки фахівців сфери гостинності	Лекція	1. Підготовка фахівців гостинності і туризму в провідних країнах світу. 2. Навчання професіоналів сфери гостинності США.	2			0		Вересень
Тема 2. Поняття «гостинність» та еволюція її розвитку	Лекція	1. Еволюція розвитку поняття «гостинність». 2. Модель гостинності та її основні концепції.	4			0	5	Вересень
Тема 3. Історичні аспекти розвитку сфери гостинності	Лекція	1. Створення перших гостьових підприємств в Давній період розвитку суспільства. 2. Формування спеціалізованих засобів розміщення в Середньовічний період. 3. Розвиток сфери гостинності в період Нового часу. 4. Бурхливий розвиток індустрії гостинності в XIX ст. 5. Перетворення індустрії гостинності в важливу галузь господарювання XX	4			0	5	Вересень

		ст. 6. Сучасний стан та перспективи розвитку світового готельного господарства в XXI ст.						
Тема 4. Державне регулювання готельної справи	Лекція	1. Сертифікація та ліцензування готельних послуг. 2. Стандартизація готельних послуг. 3. Органи державного регулювання туристичних послуг.	4	Лабораторне заняття	1. Як здійснюється державне регулювання галузі туризму? 2. Які послуги, що надаються в сфері туризму підлягають ліцензуванню? 3. Які стандарти застосовують для визначення типології, класифікації готелів та аналогічних засобів розміщення? 4. Як здійснюється сертифікація готельних послуг в Україні?	4	5	Вересень
Тема 5. Нормативно-правове регулювання готельної діяльності	Лекція	1. Нормативно-правові аспекти документообігу в готельному бізнесі. 2. Використання туристичного ваучера. 3. Правила надання готельних послуг.	4	Лабораторне заняття	1. Як поділяється документація, що використовується у підприємствах розміщення туристів? 2. Яка документація відноситься до адміністративної і що вона забезпечує? 3. На які групи поділяється спеціальна документація	4	5	Жовтень

					готельно-туристичних комплексів? 4. Охарактеризуйте нормативну, експлуатаційно-технологічну та туристичну документацію.			
Тема 6. Готельні підприємства: характеристика, класифікація, типізація	Лекція	1. Класифікація готельних підприємств. 2. Типи засобів розміщення. 3. Типи номерів в засобах розміщення.	4	Лабораторне заняття	1. Як поділяються засоби розміщення у відповідності до рекомендацій ЮНВТО? 2. Охарактеризуйте типи колективних засобів розміщення. 3. Дайте характеристику індивідуальним засобам розміщення. 4. Як визначається рівень комфорту, тобто категорія готелю?	6	5	Жовтень
Тема 7. Житлова група приміщень підприємств готельного господарства	Лекція	1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. 2. Характеристика категорій номерів. 3. Характеристика організації холів, коридорів та віталень.	4	Лабораторне заняття	1. Які групи приміщень входять в склад сучасних готелів? 2. Які види приміщень включає група приміщень житлового поверху? 3. Якими окремими підгрупами представлені підсобні приміщення, побутового обслуговування та господарського	6	5	Жовтень

					4. Якими приміщеннями може бути представлена група приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування?			
Тема 8. Нежитлова група приміщень готельного господарства	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика приміщень вестибюльної групи. 2. Характеристика приміщень адміністративної групи. 3. Характеристика приміщень господарського і складського призначення. 	4				5	Листопад
Тема 9. Інтер'єр в готелі	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність поняття інтер'єру. 2. Організація інтер'єру номерів. 3. Взаємозалежність кольорів та світла у рішеннях інтер'єру приміщень. 	4	Лабораторне заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відвідати готель «Фірма Надія» з метою ознайомлення, з номерним фондом та інтер'єром. 2. Ознайомитись із житловою групою приміщень в готелі, проаналізувати наявний номерний фонд на відповідність вимог стандарту, для готелю категорії три зірки. 3. Описати дизайн інтер'єру та екстер'єру готелю. 	6	5	Листопад

Тема 10. Готельний продукт як базова складова сфери гостинності	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика готельного продукту. 2. Структура та рівні готельного продукту. 3. Канали реалізації готельного продукту. 4. Форми реалізації готельного продукту. 	4				5	Листопад
Тема 11. Технології готельних послуг	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика готельних технологій. 2. Основний технологічний процес споживання готельних послуг. 3. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг. 	4				5	Листопад
Тема 12. Організація служби прийому і розміщення в готелі	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологічний процес прийому та обслуговування гостей у готелі. 2. Організація роботи служби прийому і розміщення. 3. Технологія процесу бронювання в СПР. 	4	Лабораторне заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Як поділяються технологічні процеси в готелі? Охарактеризуйте їх функції. 2. Які технологічні цикли включають «основний» технологічний процес? 3. Які види, терміни та форми бронювання застосовуються в готелі 4. З яких технологічних операцій складаються технологічні цикли «Приймання гостя», 	6	5	Грудень

					«Ресстрація документів?»			
Тема 13. Організація служби обслуговування та експлуатації номерного фонду	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гостьовий цикл обслуговування в готелі. 2. Характеристика служби експлуатації номерного фонду. 3. Технологія підготовки номерного фонду до поселення. 4. Технологічні стандарти прибирання. 5. Порядок збереження і повернення забутих речей. 6. Поведінкові стандарти працівників служби обслуговування. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назвіть складові технологічних циклів клінінгу житлових помешкань готелю. 2. Яка нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах? 3. Перерахуйте технологічні операції технологічного циклу «Прибирання житлової кімнати». 4. Перерахуйте технологічні операції прибирання номерів після виїзду гостя. 	6	5	Грудень
Тема 14. Організація служби харчування в готелі	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика підприємств ресторанного господарства. 2. Управління службою харчування готелю. 3. Технологія обслуговування гостей в номері. 4. Види сніданків. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Які підприємства ресторанного господарства, можуть бути включені в структуру готелю? 2. Які готельні тарифи, що визначають послуги харчування застосовують в готелях? 3. Які види сніданків пропонують гостям в готелях? 4. В чому суть обслуговування харчуванням в номерах готелю? 	6	5	Грудень

Тема 15. Організація інженерно-технічного забезпечення готелю	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура матеріально-технічного забезпечення готелю. 2. Характеристика інженерно-технічних систем готелю. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте склад і функції інженерно-технічної служби готельного комплексу. 2. Які функції виконують приміщення господарського і складського призначення? 3. Охарактеризуйте групу приміщень побутового обслуговування. 4. Охарактеризуйте групу приміщень матеріального забезпечення і ремонтних робіт. 	6	5	Березень
Тема 16. Організація інформаційного забезпечення в готелі	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значення інформаційного обслуговування для підвищеного рівня готельного сервісу. 2. Характеристика процесу організації бізнес-центрів в готелях. 3. Характеристика інформаційної служби в готелях. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Яку інформацію про послуги зобов'язаний готель надати споживачу? 2. З якою інформацією споживач може ознайомитись при оформленні розміщення? 3. Яка інформація про послуги повинна знаходитись в номері готелю? Як використовуються комп'ютерні технології для інформаційного забезпечення готелю? 	6	5	Березень

Тема 17. Формування управлінських структур на підприємствах готельного господарства	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика та етапи формування організаційно-функціональної структури. 2. Рівні управління готельним підприємством. 3. Типи організаційно-управлінських структур в готельному бізнесі. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Яким чином можна представити організаційну структуру готельного підприємства? 2. Як створюється організаційна структура підприємства гостинності? 3. Що відображається в схемах структури управління готельним підприємством? 4. Охарактеризуйте терміни «штатні норми персоналу» та «штатний розпис» 	6	5	Березень
Тема 18. Організація роботи працівників готелю	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Посадові інструкції персоналу готелю. 2. Графіки виходу на роботу персоналу готелю. 3. Форми організації праці роботи працівників готельного господарства. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Яке двоєдине завдання визначає мету діяльності готельного підприємства? 2. Які якості та властивості особистості повинні бути притаманні працівникам готелю? 3. Що зазначається у посадових інструкціях персоналу готелю? 4. Які вимоги стоять перед працівниками служб готелю? 	6	5	Квітень

Тема 19. Робочий час працівників готелю	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. 2. Фотографія робочого часу, хронометраж і фотохронометраж. 3. Методи визначення потреб в персоналі готелю. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Що береться до уваги при складанні графіків виходу на роботу працівників готелю? 2. Які форми організації режиму роботи персоналу застосовують в готелі? 3. Як оформляються графіки виходу на роботу? 4. Які види графіків виходу на роботу складаються в готелях? 	6	5	Квітень
Тема 20. Атестація персоналу готелю	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретичні підходи до оцінки персоналу готелю. 2. Види атестації персоналу готелю. 3. Процедура проведення атестації персоналу готелю. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. Які норми застосовують при визначенні штатного розкладу підприємства? 2. Які методи аналізу організації праці застосовують на підприємстві? 3. Які норми обчислення кількості персоналу застосовують у готельному господарстві? 4. Які роботи належать до основних і додаткових функцій, що виконують покоївки? 	6	5	Квітень

Тема 21. Мотивація праці працівників готелю	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика психофізіологічних потреб в мотивації працівників. 2. Теорії мотивації. 3. Особливості стимулювання праці персоналу в готельному бізнесі. 	4	Лабораторне Заняття	<ol style="list-style-type: none"> 1. З яких етапів складається управління персоналом в готелі? 2. Як здійснюється мотивація праці персоналу готелю? 3. Які методи стимулювання праці може використовувати керівник готелю? Які методи оцінки персоналу застосовують в готелі? 	6	5	Травень
Тема 22. Культура праці в готелі	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визначення культури та якості обслуговування в підприємствах готельного господарства. 2. Характеристика основним складовим якості обслуговування в готельних підприємствах. 3. Фактори, які впливають на якість та культуру обслуговування. 	4				5	Травень

Тема 23. Організація процесом управління готелем	Лекція	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підходи до класифікації методів і стилів управління. 2. Характеристика методів управління. 3. Характеристика стилів управління. 	4.	Лабораторне Заняття	Підсумкове заняття. Ділова гра «Оцінка персоналу готелю»	4	5	Травень
--	--------	--	----	---------------------	--	---	---	---------

6. Система оцінювання курсу	
Загальна система оцінювання курсу	100 балів
Вимоги до письмової роботи	5 балів
Лабораторні заняття	5 балів
Умови допуску до підсумкового контролю	26 балів
7. Політика курсу	
<p>Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.</p>	
8. Рекомендована література	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Готельно-ресторанна справа (самостійна робота студентів) : Навчально-методичний посібник / За ред. проф. В.М. Клапчука / Факультет туризму ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. 408 с. 2. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2011. 368 с. 3. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012. 346 с. 4. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: навчальний посібник. Київ: Вища школа, 2001. 237 с. 5. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько та ін.; від. ред. А. Ю. Парфіненко. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с. 	

Викладач _____