

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**
Спеціальність **241 Готельно- ресторанна справа.**
Освітньо-професійна програма **«Готельно-ресторанна справа».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*
Статус дисципліни – *обов'язкова.*
Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

ПЕРЦОВИЧ Тетяна Олександрівна – спеціаліст вищої категорії,
викладач циклової комісії з фінансів та менеджменту.

Затверджено Педагогічною радою
Фахового коледжу
ЗВО «Університет Короля Данила»
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



Інна ВАРВАРУК
Інна ВАРВАРУК

Схвалено на засіданні циклової комісії
з готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.
Голова циклової комісії

Оксана МАЛЬОВАНА
Оксана МАЛЬОВАНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК
2022/2023**

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІН

Курс	3	
Семестр	5, 6	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість годин	120	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	28 (в годинах)
	семінарські	28 (в годинах)
Самостійна робота		64 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	залік, екзамен	

Мета дисципліни: формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з організації діяльності підприємств готельного господарства.

Завдання дисципліни: вивчення принципів бачення умов організації конкретної готельної послуги та рівня розвитку всієї інфраструктури готельного господарства.

Предмет дисципліни: студенти отримують теоретичні знання і практичні навички принципів та правил дотримання надання готельних послуг, а також розробки та здійснення сучасної політики в готелях, контроль дотримання персоналом правил обслуговування гостей, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- історію становлення та розвиток сфери гостинності;
- основні принципи типології готельних підприємств;
- характеристику засобів розміщення готельного типу;
- класифікацію готельних підприємств у світі та в Україні;
- міжнародну класифікацію номерів у готелях;
- особливості управління готельними підприємствами та формування тарифів на готельні послуги;
- технологічний цикл обслуговування у готелях;
- організацію обслуговування гостей службою бронювання та службою прийому та розміщення;
- організацію обслуговування гостей службою обслуговування приміщень вестибюльної групи;
- організацію обслуговування гостей службою номерного фонду;
- організацію обслуговування гостей службою громадського харчування;
- особливості формування предметно-просторового середовища готелю;
- організацію надання основних та додаткових послуг у готелях.

вміти:

- визначати типологію готельних підприємств;
- визначати функції служб та відділів готелів;
- надавати характеристику номерного фонду готельних підприємств;
- у вірному порядку використовувати і заповнювати форми документів на бронювання номерів;
- послідовно заповнювати технологічну документацію служби прийому і розміщення у готелях;

Вивчення дисципліни «Організація готельного господарства» дає можливість формування теоретичних професійних знань і практичних навичок з організації діяльності підприємств готельного господарства.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Основи гостинності	
Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі	Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

Професійні компетентності стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа, набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 1	Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.	РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
СК 2	Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.	РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
СК 3	Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.	РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
СК 4	Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.	РН 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.

ПОЛІТИКА КУРСУ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання. Якщо студент відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ

Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавленість, дискутувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися одне до одного, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється навчальний процес.

Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ

Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- за організацією пізнавальної діяльності: словесні (лекції), практичні (виконання практичних завдань під час занять та розв'язування практичних завдань на комп'ютерах);
- за видами занять: лекції; практичні заняття (індивідуальні та групові вправи);
- за формою стимулювання пошукової та дослідницької діяльності: завдання щодо використання програм бронювання, моделі різних форматів професійних ситуацій;
- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, практичні завдання, використання комп'ютерних засобів тестування.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Готельно – ресторанна справа» здійснюється відповідно до «Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового Коледжу ЗВО «Університету Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

1. Поточний контроль – усне опитування та виконання письмових завдань (тестів), виступи, презентації на практичних заняттях. Оцінювання здійснюється за національною чотирибальною шкалою – “2”; “3”; “4”; “5”.

Фіксація поточного контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі автоматично обчислюється підсумкова оцінка та здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів) без права перездачі.

Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять.

До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру.

2. Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами освіти програмних результатів навчання з навчальної дисципліни (освітнього компонента), після завершення вивчення дисципліни.

Підсумковий контроль знань проводиться у формі диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування. Тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях навчального закладу (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності впродовж 20 хвилин.

За результатами підсумкового контролю студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційній сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Одержаний при підвищенні рейтингу результат буде остаточним при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

3. Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів з оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сутність та особливості готельних послуг

1. Теоретичні основи готельного господарства.
2. Основні підходи до класифікації закладів розміщення.
3. Принципи управління діяльністю готельних підприємств.
4. Правила надання готельних послуг.

Тема 2. Основні принципи типології готельних підприємств

1. Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології ЮНВТО
2. Типологія засобів розміщення.
3. Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств.

Тема 3. Засоби розміщення готельного типу

1. Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства.
2. Заклади розміщення готельного типу.
3. Пересувні засоби розміщення.

Тема 4. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств.

Класифікація готелів у країнах світу

1. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств.
2. Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії.
3. Класифікація готелів у країнах світу.

Тема 5. Класифікація готельних підприємств в Україні

1. Введення нових стандартів, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.
2. Характеристика вимог, що викладені у національному стандарті.
3. Вимоги до готелів категорії «одна» зірка.
4. Вимоги до готелів категорії «дві» зірки.

5. Вимоги до готелів категорії «три» зірки.
6. Вимоги до готелів категорії «чотири» зірки.
7. Вимоги до готелів категорії «п'ять» зірок.

Тема 6. Міжнародна класифікація номерів у готелях

1. Класифікація готельних номерів за розміром і складом.
2. Класифікація номерів у готелях по розташуванню.
3. Класифікація номерів у готелі в залежності від виду з вікна.
4. Класифікація номерів у готелі згідно кількості людей, які можуть проживати одночасно.
5. Класифікація номерів у готелі згідно комфорту проживання, місткості, структури приміщення, обладнання.

Тема 7. Підходи до класифікації служб і відділів готелів

1. Класифікація служб та відділів готелів.
2. Склад і функції готельних служб..
3. Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО).
4. Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі.

Тема 8. Технологічний цикл обслуговування у готелях. Функції адміністративно-управлінської служби у готелях

1. Технологічний цикл обслуговування клієнта у готелях.
2. Характеристика адміністративно-управлінської служби готелю.
3. Структура адміністративно-управлінської служби готелю.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	семінари	самостійна робота
1	Тема 1. Сутність та особливості готельних послуг	8	4	4	4	8
2	Тема 2. Основні принципи типології готельних підприємств	8	4	4	4	8
3	Тема 3. Засоби розміщення готельного типу	8	4	4	4	8
4	Тема 4. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Класифікація готелів у країнах світу	8	4	4	4	8
5	Тема 5. Класифікація готельних підприємств в Україні	8	4	4	3	8
6	Тема 6. Міжнародна класифікація номерів у готелях	8	4	4	3	8
7	Тема 7. Підходи до класифікації служб і відділів готелів	8	4	6	3	8
8	Тема 8. Технологічний цикл обслуговування у готелях. Функції адміністративно-управлінської служби у готелях	8	4	6	3	8
	Загальна кількість годин на вивчення дисципліни	120	56	28	28	64

3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ п/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1	Лекція 1	Сутність та особливості готельних послуг	4
2	Лекція 2	Основні принципи типології готельних підприємств	4
3	Лекція 3	Засоби розміщення готельного типу	4
4	Лекція 4	Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Класифікація готелів у країнах світу	4
5	Лекція 5	Класифікація готельних підприємств в Україні	4
6	Лекція 6	Міжнародна класифікація номерів у готелях	4
7	Лекція 7	Підходи до класифікації служб і відділів готелів	6
8	Лекція 8	Технологічний цикл обслуговування у готелях. Функції адміністративно-управлінської служби у готелях	6
Всього лекційних занять			36

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1	9	Основні підходи до класифікації закладів розміщення	2
2	10	Принципи управління діяльністю готельних підприємств	2
3	11	Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології ЮНВТО	2
4	12	Типологія засобів розміщення.	2
5	13	Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств	2
6	14	Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства	2
7	15	Заклади розміщення готельного типу	2
8	16	Пересувні засоби розміщення	2
9	17	Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств.	2
10	18	Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії.	2
11	19	Класифікація готелів у країнах світу.	2
12	20	Введення нових стандартів, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.	2
13	21	Характеристика вимог, що викладені у національному стандарті	2

14	22	Класифікація готельних номерів за розміром і складом	2
		Класифікація номерів у готелях по розташуванню	2
15	23	Класифікація номерів у готелі в залежності від виду з вікна	2
		Класифікація служб та відділів готелів Склад і функції готельних служб	2
16	24	Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО). Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі.	2
17	25	Технологічний цикл обслуговування клієнта у готелях. Характеристика адміністративно-управлінської служби готелю	2
Всього практичних занять			34

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1	Основні підходи до класифікації закладів розміщення Принципи управління діяльністю готельних підприємств. Правила надання готельних послуг.	6	2, 3,4,7
Тема 2	Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології ЮНВТО. Типологія засобів розміщення. Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств.	8	1,3,4,7
Тема 3	Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства. Заклади розміщення готельного типу. Пересувні засоби розміщення.	6	1,3,5,
Тема 4	Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії. Класифікація готелів у країнах світу	6	1, 5,6
Тема 5	Вимоги до готелів категорії «одна» зірка. Вимоги до готелів категорії «дві» зірки. Вимоги до готелів категорії «три» зірки.	6	2,5,7

	Вимоги до готелів категорії «чотири» зірки. Вимоги до готелів категорії «п'ять» зірок		
Тема 6	Класифікація номерів у готелі згідно кількості людей, які можуть проживати одночасно. Класифікація номерів у готелі згідно комфорту проживання, місткості, структури приміщення, обладнання.	6	2, 3,7
Тема 7	Класифікація служб та відділів готелів. Склад і функції готельних служб.. Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО). Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі	6	2, 3,6,7
Тема 8	Характеристика адміністративно-управлінської служби готелю. Структура адміністративно-управлінської служби готелю.	6	2, 3,4
Разом самостійної роботи студентів		50	

1. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

ВАРІАНТ * № п

1. Концепція готелів і гостинності.
2. Міжнародна і національна системи типології засобів розміщення.
3. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).
4. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.
5. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.
6. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.
7. Особливості методів обслуговування туристів: російський, англійський, французький, німецький методи і метод США.
8. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку

ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ

для підготовки до підсумкового контролю

1. Теоретичні основи готельного господарства.
2. Основні підходи до класифікації закладів розміщення.
3. Принципи управління діяльністю готельних підприємств.
4. Правила надання готельних послуг.
5. Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології UNWTO.
6. Типологія засобів розміщення.
7. Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств.
8. Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства.
9. Заклади розміщення готельного типу.

10. Пересувні засоби розміщення.
11. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств.
12. Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії.
13. Класифікація готелів у країнах світу.
14. Введення нових стандартів, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу.
15. Характеристика вимог, що викладені у національному стандарті.
16. Вимоги до готелів категорії «одна» зірка.
17. Вимоги до готелів категорії «дві» зірки.
18. Вимоги до готелів категорії «три» зірки.
19. Вимоги до готелів категорії «чотири» зірки.
20. Вимоги до готелів категорії «п'ять» зірок.
21. Класифікація готельних номерів за розміром і складом.
22. Класифікація номерів у готелях по розташуванню.
23. Класифікація номерів у готелі в залежності від виду з вікна.
24. Класифікація номерів у готелі згідно кількості людей, які можуть проживати одночасно.
25. Класифікація номерів у готелі згідно комфорту проживання
26. Класифікація номерів у готелі згідно місткості,
27. Класифікація номерів у готелі згідно структури приміщення, обладнання.
28. Класифікація служб та відділів готелів.
29. Склад і функції готельних служб.
30. Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО).
31. Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Горішевський П.А. Мальована О.Г. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства». Система дистанційної освіти ЗВО «Університет Короля Данила». URL:
2. URL:<https://fingal.com.ua/content/view/207/76/> (дата звернення 01.09.2021).

*** - вказані підручники наявні в університетській бібліотек**