

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОДІЛ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ
СТЕФАНІКА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор коледжу
_____ Ю.М.Москаленко
«31» серпня 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В
ГОТЕЛЯХ»

Спеціальність 242 «Туризм»
Загальна кількість годин: 180

Робоча програма з навчальної дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях» для студентів спеціальності: 242 «Туризм»

Робоча програма навчальної дисципліни складена
«31» серпня 2021 року

Розробник:

Викладач – Лояк Л.М., спеціаліст вищої категорії, к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Схвалено на засіданні циклової комісії професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Туризм»)

Протокол №1 від «31» серпня 2021 року

Голова циклової комісії _____ Е.М.Вольвин

«31» серпня 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів –6	24 "Сфера обслуговування "	Нормативна	
	Напрямок підготовки - (шифр і назва)		
Загальна кількість годин –180	Спеціальність 242 «Туризм»	1 – 3 -й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 100 самостійної роботи студента – 80	Освітньо-кваліфікаційний рівень: Фаховий молодший бакалавр	50 год.	
		Практичні, семінарські	
		50	
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		80 год.	
		Індивідуальні завдання: год	
		Вид контролю: екзамен	

Розподіл годин за семестрами та видами занять відповідно до робочого навчального плану

Курс	Семестр	Кількість годин										Форма контролю
		всього	лекції	семінарські заняття	практичні заняття	лабораторні заняття	інші види занять	консультації	індивідуальні заняття	самостійна робота		
На 2021 – 2022 навчальний рік												
I	I	60	18	16								26
I	II	63	18	18			кр					27
На 2022 – 2023 навчальний рік												
II	III	57	14	16								27
												екзамен

Загальна кількість годин 180

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної:
для денної форми навчання – 55,55% до 44,44%

2. Мета навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є оволодіння студентами технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації при прийманні та розміщенні споживачів готельних послуг, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками поверхової служби та служби приймання та обслуговування готелю.

Завданням вивчення курсу є теоретична та практична підготовка студентів спеціальності «Туризм» 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.

Зміст навчальної дисципліни розкривається через вивчення таких тем: Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності. Класифікація засобів розміщення. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю. Технологія забезпечення білизною на поверсі. Технологія здійснення виїзду з готелю. Організація надання додаткових послуг. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками служби приймання та обслуговування. Технологія обслуговування туристів відповідно до класу обслуговування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- основні поняття і терміни готельної індустрії;
- нормативно-правове регулювання готельної індустрії;
- фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях;
- характеристику основних типів засобів розміщення;
- класифікацію підприємств готельного господарства України та закордоном;
- технологію прибиральних робіт у житлових групах приміщень;
- організацію та технологію служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення;
- організацію надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю;
- організацію інформаційно-рекламної діяльності готелю;
- культуру та стандарти обслуговування в готелях;
- особливості організації праці в готельному підприємстві;

вміти:

- визначати вимоги до готелів різних категорій;
- характеризувати типи номерів;
- здійснювати технологію прибиральних робіт у житлових групах приміщень в готелях;

- визначати види клінінгових технологічних циклів, які необхідно виконати на певну дату;
- розраховувати кількість необхідної білизни та рушників при проведенні клінінгових операцій, визначених у наряді-завданні;
- складати акти на пошкодження майна готелю та забуті речі проживаючого;
- заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг;
- здійснювати технологічну операцію «розрахунок готівкою» та заповнювати відповідний документ;
- здійснювати технологічну операцію «безготівковий розрахунок» та заповнювати відповідний документ;
- складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю;
- складати таблиць обліку робочого часу працівників служби приймання та розміщення та поверхової служби готелю.

3. Програма навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація

ТЕМА 1. Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності

Етапи розвитку готельного господарства: виникнення і розвиток готельного господарства у країнах стародавнього світу; розвиток готельного справи у середньовічній Європі та Русі; готельне господарство Європи та Росії у XIX ст.; готельне господарство за часів колишнього СРСР після революції (1917 р.); відновлення і подальший розвиток готельного господарства у повоєнний час.

ТЕМА 2. Класифікація засобів розміщення

Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму. Терміни „засіб розміщення”, „тип засобу розміщення”, „готель”, „мотель”, „кемпінг” та їх визначення.

Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика. Структурні зміни в готельному господарстві; нова ринкова стратегія виробників послуг.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. Нормативно-правова база класифікації засобів розміщення.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту. Поняття комфорту, види і рівень комфорту. Класифікація готелів за рівнем комфорту в Україні.

Вивчення систем класифікації в світовій практиці: європейська система; система букв; система „корон” тощо.

ТЕМА 3. Типізація готельних номерів

Терміни і визначення „номер”, „номерний фонд”, „тип номеру”. Основні типи готельних номерів відповідно до Національного стандарту України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.

РОЗДІЛ 2. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готелю

ТЕМА 4. Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції. Поверхова служба готелю.

Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих.

Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів. Тренінги персоналу. Організація правильної роботи з персоналом (трудовими ресурсами). Резерви підвищення виконавського рівня персоналу.

Атестація та переатестація працівників готелю.

ТЕМА 5. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний.

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Контроль збереження майна готелю і забутих речей споживачів готельних послуг.

ТЕМА 6. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до “Поведінкового стандарту”

Форми контролю роботи покоївки: тестові та тренінгові. “Технологічний стандарт” обслуговування для визначення чіткої послідовності технологічних операцій і переліку контрольованих позицій. “Стандарт якості” поверхового персоналу.

ТЕМА 7. Технологія забезпечення білизною на поверсі

Замкнутий і розімкнутий технологічні цикли ведення білизняного господарства. Категорії персоналу, які працюють з білизною в готелі. Види приміщень для збереження білизни, вимоги до них.

Технологічні операції обслуговуючого технологічного циклу „Ведення білизняного господарства: „Підготовка до збору брудної білизни”; „Збирання брудної білизни на поверсі”, „Сортування і підготовка брудної білизни для здачі в пральню”; „Доставка білизни в пральню”; „Сортування брудної білизни в пральні за найменуваннями”; „Підрахунок білизни”; „Доставка чистої білизни”; „Розрахунок білизни, потрібної на поверсі”.

ТЕМА 8. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю

Матеріально-відповідальні особи на поверсі. Зміст роботи зав. поверхом (зав. секцією) з матеріально-технічного забезпечення. Отримання, облік, пересування і списання матеріальних цінностей, організація їх збереження. Проведення інвентаризації. Документація по обліку і збереженню матеріального майна.

ТЕМА 9. Організація виїзду з готелю

Технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг. Контроль за сплатою послуг. Контроль за збереженням готельного майна. Технологія складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна та актів на забуті речі.

ТЕМА 10. Організація надання додаткових послуг на поверсі

Терміни і визначення „готельна послуга”, „основні послуги”, „додаткові послуги”.

Види додаткових послуг в готелі, технологія їх надання.

ТЕМА 11. Організація та планування праці на поверсі

Організація праці персоналу поверхової служби. Планування праці: складання графіків виходу на роботу, графіків відпусток, визначення змінності в роботі. Нормування праці, розрахунок численності персоналу і визначення навантаження покоївок. Складання таблицю на зарплату. Режим роботи персоналу.

Забезпечення охорони праці, протипожежної безпеки праці. Проведення інструктажів.

Форми організації праці покоївок.

Нові форми організації праці поверхового персоналу.

РОЗДІЛ 3. Основи діяльності у готельних підприємствах

ТЕМА 12 Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном

Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства. Місце туризму та готельного господарства в економіці різних країн світу. Ринок готельних послуг. Перспективи розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном. Міжнародні готельні ланцюги.

ТЕМА 13. Форми управління готельним підприємством

Поняття управління та його складові. Франчайзинг в готельному бізнесі. Управління по контракту; лізинг; партнерство. Управлінські компанії світу та України. Корпоративні готельні ланцюги франшизного типу.

ТЕМА 14. Нормативно-правова база індустрії гостинності, органи управління

Основні проблеми в сфері нормативно-правової бази індустрії гостинності. Удосконалення та створення сприятливого правового поля розвитку індустрії гостинності.

Нормативно-правова та нормативно-експлуатаційна документація.

ТЕМА 15. Основні моделі організації готельної справи

Визначення „готельний ланцюг”. Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів. Міжнародні готельні ланцюги, які мають готелі в Росії, Україні. Готельний ланцюг України. Моделі організації готельної справи.

ТЕМА 16. Структура управління готелю. Основні служби готелю

Види організаційних структур управління. Функції окремих підрозділів готелю. Контактні та не контактні служби готелю.

ТЕМА 17. Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях

Фактори, які впливають на надання послуг в готелі. Призначення готелю як необхідний фактор, що визначає структуру послуг і форми організації обслуговування. Спеціалізація готельних підприємств. Зміст готельного обслуговування. Поняття „коефіцієнт завантаженості”.

Відомча підпорядкованість готельних підприємств. Структура управління в готелях різних форм власності.

ТЕМА 18. Стандартизація і сертифікація готельних послуг

Поняття «стандартизація» та «сертифікація». Правила сертифікації готельних послуг. Порядок та схема проведення сертифікації готельних послуг.

ТЕМА 19. Піктограми та абрєвіатури, що використовуються в готелі

Піктограми та абрєвіатури які використовуються в різних країнах світу в підприємствах готельного господарства. Всесвітньо відомі асоціації та організації що мають свої скорочення символів

ТЕМА 20. Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі

Управління забезпечення безпеки споживачів готельних послуг. Готельні системи безпеки. Служба безпеки готельного комплексу. Вимоги, щодо забезпечення безпеки споживачів готельних послуг.

ТЕМА 21. Культура виробництва та її складові

Поняття “культура”. Культура виробництва, її складові. Технічне оснащення номерів, як фактор підвищення якості обслуговування в готелі. Етичні і естетичні вимоги до персоналу готелів. Технологічна культура та її вплив на якість надання послуг на поверсі.

РОЗДІЛ 4. Організація та технологія роботи служби приймання та обслуговування в готелі

ТЕМА 22. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та

обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО.

ТЕМА 23. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання СПО

Основні технологічні функції СПО.

Види технологічних циклів: основні, обслуговуючі, допоміжні.

Основні технологічні цикли: приймання гостя, реєстрація документів, попередня оплата по прибутті, надання розміщення і додаткових послуг, нічний аудит, технологія виїзду і розрахунок при виїзді.

Обслуговуючі технологічні цикли: інформаційні технології, технології бронювання і резервування, технологічний цикл забезпечення охорони і безпеки.

Технологія розміщення різних категорій громадян. Вивчення інструкції про порядок ведення документообігу в готелях України. Експлуатаційна документація, навички роботи з документами. Технологія роботи служб готелів по прийманню і розміщенню споживачів готельних послуг. Технологія приймання та розміщення іноземних громадян та туристів. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів. Технологія приймання і розміщення громадян України. Технологія обслуговування туристів по особливій увазі.

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Загальні положення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів(місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Порядок надання послуг. Відповідність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотриманням Правил.

Технологія оформлення розрахунків за бронювання, проживання та послуги.

Види і система розрахунків: готівковий та безготівковий. Технологія надання додаткових послуг в готелі. Прейскуранти цін на послуги готелю. Втілення нових технологій надання додаткових послуг. Технологія сплати за послуги.

ТЕМА 24. Посадові обов'язки працівників СПО

Посадові обов'язки працівників СПО; адміністратора, ст. адміністратора, портье, оператора автоматизованого розрахунку.

ТЕМА 25. Технологія роботи служби консьєржів в світовій практиці

Посадові обов'язки консьєржа готелю. Технологія роботи консьєржів в світові практиці. Асоціація консьєржів.

ТЕМА 26. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Форми документів суворої звітності (анкета,

реєстраційна картка, рахунок та інші). Правила внутрішнього трудового розпорядку та правила користування готелями.

ТЕМА 27. Організація надання додаткових послуг в готелі

Поняття основних і додаткових послуг в готелі і туристському комплексі. Характеристика готельних послуг. Особливості готельних послуг. Форми надання послуг в готелі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень в готелі. Договір на оренду приміщень готелю. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями міста на основі договорів, укладених з ними. Послуги посередницького характеру. Послуги платні і безплатні. Сплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

ТЕМА 28. Стандарт роботи працівників СПО

Основні принципи гостинності. Стандарти телефонного етикету. Професійна лексика працівників готельної сфери. Робота у нестандартних ситуаціях та інші виробничі питання, які можуть виникати в процесі роботи в залежності від розміру, призначення, місцезнаходження готелю тощо.

ТЕМА 29. Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування

Ваучер – основний туристичний документ. Структура ваучеру. Надання послуг згідно ваучеру. Особливості приймання і розміщення в готелі великих груп іноземних туристів і туристів по особливій увазі. Організація роботи служб готелю по прийому і розміщенню іноземних і вітчизняних туристів. Організація роботи з багажем.

ТЕМА 30. Управління номерним фондом

Закордонний досвід з питань управління номерним фондом. Функції служби управління номерним фондом. Організація роботи служби порт'є. Розподіл обов'язків в управлінні номерним фондом.

ТЕМА 31. Контроль за зайнятістю номерного фонду

Служби, що забезпечують процес виїзду з номерів. Порядок оформлення виїзду гостя. Організація роботи чергового адміністратора з питання контролю зайнятості номерного фонду. Ведення документації: облік карт (візитних карток) гостей, карт руху ліжко-місць, списків проживаючих на поверхах, касових звітів за добу, карт підготовки та заселення номерів групових заїздів (карт броні).

ТЕМА 32. Якість надання готельних послуг

Основні поняття „якість послуги”, „якість обслуговування”. Категорії якості готельного продукту. Контроль якості надання готельних послуг з боку держави. Гармонізація критеріїв готельної класифікації. Модель аналізу якості обслуговування. Системний підхід до управління якістю на підприємстві. Визначення рівня якості послуг.

ТЕМА 33. Вивчення та аналіз попиту на готельні послуги

Служби готелю, які займаються вивченням та аналізом попиту на готельні послуги. Організація і проведення маркетингових досліджень. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакета готельних послуг. Нові готельні послуги.

ТЕМА 34. Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості

Теорія і практика управління якістю готельних послуг. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.

ТЕМА 35. Мотивація персоналу до якісного обслуговування

Поняття „мотивація”. Зовнішня та внутрішня мотивація. Основні теорії мотивації. Мотивація праці обслуговуючого персоналу готелю.

ТЕМА 36. Культура обслуговування в готелях

Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю.

ТЕМА 37. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях

Поняття інформаційної діяльності, реклама в готельному комплексі.

Реклама, її предмет, цілі і задачі, принципи реклами. Розташування готельної інформації, організація інформаційно-довідкової роботи. Вимоги до реклами. Види реклами, їх використання в готелі і туристському комплексі.

Рекламно-інформаційна служба готелю. Ефективність інформаційно-рекламної діяльності. Роль інформаційно-рекламної діяльності у підвищенні економічних показників і культури обслуговування в готелі і туркомплексі.

ТЕМА 38. Організація надання медичного обслуговування в готелі

Організація медичного обслуговування в залежності від категорії закладу розміщення. Вирішення виробничих ситуацій стосовно надання медичного обслуговування споживачам готельних послуг. Вимоги щодо змісту медичного обслуговування відповідно до діючих стандартів.

4. Структура навчальної дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин				
		всього	аудиторні X	лекцій	семінарськ	самостійна
	Розділ 1. Готельний бізнес: розвиток та класифікація	28	16	8	8	12
1.	Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності	8	4	2	2	4
2.	Класифікація засобів розміщення	8	4	2	2	4
3.	Класифікація готелів в Україні та за кордоном	6	4	2	2	2
4.	Типізація готельних номерів	6	4	2	2	2
	Розділ 2. Організація і технологія обслуговування на житлових поверхах готелю	32	18	10	8	14
5.	Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	6	2	2	2	4
6.	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	12	8	4	4	4
7.	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту»	8	4	2	2	4
8.	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	6	4	2	2	2
	Тема 3. Основи діяльності у готельних підприємствах	33	18	10	8	15
9.	Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном	8	4	2	2	4
10.	Форми управління готельним підприємством	6	4	2	2	2
11.	Структура управління готелю. Основні служби готелю	6	4	2	2	2
12.	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	8	4	2	2	4
13.	Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі	5	2	2	2	3
	Розділ 4. Організація та технологія роботи служби приймання та обслуговування в готельному комплексі	87	48	22	26	39
14.	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	6	4	2	2	2
15.	Технологічні цикли та операції, послідовність їх	10	6	2	4	4

	виконання працівниками СПО					
16.	Організація надання додаткових послуг в готелі.	8	4	2	2	4
17.	Стандарт роботи працівників СПО	6	4	2	2	2
18.	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	8	4	2	2	4
19.	Управління номерним фондом	7	4	2	2	3
20.	Якість надання готельних послуг	8	4	2	2	4
21.	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	8	4	2	2	4
22.	Культура обслуговування в готелях	10	6	2	4	4
23.	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях	8	4	2	2	4
24.	Організація надання медичного обслуговування в готелі	8	4	2	2	4
	Загальна кількість годин на вивчення дисципліни	180	100	50	50	80

5. Теми лекційних занять

№ з п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1.	1-2	Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності.	2
2.	5-6	Класифікація засобів розміщення	2
3.	9-10	Класифікація готелів в Україні та за кордоном	2
4.	13-14	Типізація готельних номерів	2
5.	17-18	Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю	2
6.	21-22	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	4
7.	25-26	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до “Поведінкового стандарту”	2
8.	29-30	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	2
9.	33-34	Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном	2
10.	37-38	Форми управління готельним підприємством	2
11.	41-42	Структура управління готелю. Основні служби готелю	2

12.	45-46	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2
13.	49-50	Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі	2
14.	53-54	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	2
15.	57-58	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками СПО	2
16.	61-62	Організація надання додаткових послуг в готелі.	2
17.	65-66	Стандарт роботи працівників СПО	2
18.	69-70	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	2
19.	73-74	Управління номерним фондом	2
20.	77-78	Якість надання послуг в готелях	2
21.	81-82	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	2
22.	85-86	Культура обслуговування в готелях	2
23.	89-90	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях	2
24.	93-94	Організація надання медичного обслуговування в готелі	2
Всього лекційних занять			50

6. Теми семінарських та практичних занять

№ з/п	№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1.	3-4	Готельне господарство – історія та розвиток	2
2.	7-8	Класифікація засобів розміщення	2
3.	11-12	Типізація готельних номерів	4
4.	15-16	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	4
5.	19-20	Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту»	2
6.	23-24	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	2
7.	27-28	Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном	2
8.	31-32	Форми управління готельним підприємством	2
9.	35-36	Структура управління готелю. Основні служби готелю	2
10.	39-40	Сутність послуг гостинності в готельному господарстві	2
11.	43-44	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі	2
12.	47-48	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками СПО	4
13.	51-52	Організація надання додаткових послуг в готелі.	2
14.	55-56	Стандарт роботи працівників СПО	2
15.	59-60	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	2
16.	63-64	Управління номерним фондом	2
17.	67-68	Якість надання послуг в готелях	2
18.	71-72	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	2
19.	75-76	Культура обслуговування в готелях	4
20.	79-80	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях	2
21.	83-84	Організація надання медичного обслуговування в готелі	2
		Разом	50

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності	2
2.	Зародження та розвиток готельної справи в Україні	2
3.	Типи підприємств готельного господарства у світовій практиці	2
4.	Вивчення систем класифікації в світовій практиці	2
5.	Вивчення Національного стандарту України. Послуги туристичні. Терміни та визначення	2
6.	Технологія гостинності. Структура готельних технологій	2
7.	Впровадження нових технологій готельних послуг	2
8.	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю	4
9.	Техніка протипожежної безпеки та охорони праці поверхового персоналу	2
10.	Технологія забезпечення білизною на поверсі	3
11.	Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю	2
12.	Організація виїзду з готелю	2
13.	Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном	2
14.	Форми управління готельним підприємством	2
15.	Нормативно-правова база індустрії гостинності, органи управління	2
16.	Основні служби готелю	4
17.	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками СПО	2
18.	Бронювання і продаж готельних послуг на прикладі світового досвіду (Amadeus, Galileo, Sabre)	2
19.	Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування	2
20.	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	2
21.	Організація надання додаткових послуг в світовій практиці	2
22.	Професійні стандарти і стандарти компетентності персоналу готелю	4
23.	Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування	4
24.	Управління номерним фондом	3
25.	Контроль за зайнятістю номерного фонду	4
26.	Якість надання готельних послуг	4
27.	Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості	4

28.	Мотивація персоналу до якісного обслуговування	2
29.	Корпоративна культура працівників готельного підприємства	2
30.	Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях	2
31.	Види і засоби реклами, що застосовується у готелях і тур. Комплексах	2
32.	Організація надання медичного обслуговування в готелі	2
	Разом	80

8. Методи навчання

Під час викладання дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях» з метою активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких як: лекції, семінарські та практичні заняття, самостійне опрацювання матеріалу.

Розподіл форм та методів активізації навчального процесу відбувається відповідно тематичного плану навчальної дисципліни.

9. Методи контролю

Для успішного засвоєння студентами теоретичних знань, набуття умінь і практичних навичок важливо організувати систематичну роботу над навчальною дисципліною без зволікань і тривалих перерв під час навчального процесу.

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах:

- оцінювання роботи студентів під час семінарських та практичних занять;
- проведення проміжного тестового контролю;
- написання комплексної контрольної роботи;
- складання екзамену.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення семінарських та лабораторних занять і має на меті перевірку рівня підготовки студентів до встановлених завдань. Зокрема, поточному контролю підлягають:

- 1) активність та результативність роботи студента протягом семестру у вивченні програмного матеріалу навчальної дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання завдань самостійного опрацювання;
- 3) виконання проміжного тестового завдання.

Контроль систематичності виконання самостійної роботи та активності на семінарських та практичних заняттях.

Оцінювання здійснюється за наступними критеріями:

- 1) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- 2) ознайомлення з основною та додатковою літературою;
- 3) логіка, стиль виклад матеріалу в письмових роботах та усному виступі, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;
- 4) якість, самостійність та своєчасність виконання необхідних завдань.

Проміжний тестовий контроль

Проміжний тестовий контроль знань студентів здійснюється шляхом проведення тестування з основних тем, які зазначені у тематичному плані навчальної дисципліни. Тестування проводиться на семінарському занятті з кожної теми курсу.

Після прослуховування курсу студент складає **екзамен** в усній формі. Пакет екзаменаційних завдань складається з 35 білетів. Кожен білет складається з 2 теоретичних питань та 1 практичного завдання.

Критерії оцінювання знань та вмінь студентів за чотирьохбальною системою

Оцінювання знань та вмінь студентів відбувається згідно бальної системи (2, 3, 4, 5) в залежності від трудомісткості кожного з питань.

Оцінка „відмінно” ставиться тоді, коли студент дає обґрунтовані та теоретично правильні відповіді на поставлені питання: демонструє здатність здійснювати порівняльний аналіз різних концепцій, підходів, робити логічні висновки та узагальнення; демонструє знання законодавчих та нормативних актів України, підручників, посібників.

Оцінка „добре” ставиться тоді, коли студент володіє знаннями матеріалу на рівні вимог, наведених вище, але, розкриваючи суть питань, припускається незначних помилок у формуванні відповіді, використання навчального матеріалу та викладає суть питання недостатньо глибоко.

Оцінка „задовільно” ставиться тоді, коли студент в основному виконує роботу в обсязі навчальної програми, але недостатньо глибоко володіє матеріалом, його знання мають розрізнений, фрагментний характер, допускає помилки, які легко можна усунути в практичній діяльності.

Оцінка „незадовільно” ставиться тоді, коли студент зовсім не відповідає на поставлені питання або відповідає неправильно. У відповіді бракує певних доказів, або аргументів. Зроблені висновки є помилковими. Відповідаючи студент зовсім ухиляється від теми, що свідчить про нерозуміння ним поставленого питання. Так само оцінюється відповідь, яка повністю збігається з відповіддю іншого студента.

Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів.

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	Для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D		не зараховано з можливістю повторного складання
50 – 59	E	задовільно	
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
0 – 25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. Методичне забезпечення

Методичне забезпечення з навчальної дисципліни «Організація та технологія обслуговування в готелях» складається з:

- конспекту лекцій;
- методичних рекомендацій підготовки студентів до семінарських занять;
- інструкційних карток до семінарських занять;
- інструкційних карток до практичних занять;
- методичних рекомендацій з організації самостійної роботи;
- пакету тестових завдань відповідно до тем навчальної дисципліни;
- переліку питань до екзамену;
- пакету екзаменаційних білетів.

11. Рекомендована література

Нормативно-правова:

1. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірн. норм.-прав. актів / Під заг. ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
2. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
4. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
5. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.

Основна:

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. 2015. 329 с.
2. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності. Київ. 2013. 382 с.
3. Дорогунцов С.І. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ. 2005. 520 с.
4. Журавльова С.М., Біляченко В.Д., Кукліна Т.С., Гурова Д.Д., Зайцева О.Л. Технологія готельної справи: навч. посіб. Запоріжжя. 2010. 124 с
5. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму: навч. посіб. Київ. 2006. 576 с.

6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. Київ. Центр учбової літератури. 2009. 472 с.
7. Поплавської М.М., Гаца О.О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ. 2008. 460 с.
8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. Київ. Кондор. 2005. 408 с.
9. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підруч. Київ. Альтепрес. 2009. 446 с.
10. Трофименко Л.С., Гаца О.О. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Київ. 2008. 370 с.
11. Федорченка В.К., Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. Київ. Вища школа. 2001. 237 с.
12. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. навч. посіб. Київ. 2002.

Інтернет-ресурси

13. Журнал «Гостиничное дело». URL: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#numbers>
14. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес». URL: https://issuu.com/ukrainabooks/docs/hb_1_2009_small_new/14
15. Журнал «Отельер и Ресторатор». URL: <https://journals.ua/prof/otelier-i-restorator/2945-01-11.html>
16. Журнал «Академія гостинності». URL: <https://hotel-rest.com.ua/>
17. URL: www.smollhotels.com.ua
18. URL: www.hihostels.com.ua
19. URL: www.premier-hotels.com.ua
20. URL: www.Galileo.kiev.ua/ntws
21. URL: www.tour.com.ua

Викладач _____ Л.М.Лояк