

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

**Циклова комісія професійної та практичної підготовки
(спеціальність «Туризм»)**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Організація та технологія обслуговування в готелях»**

освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»

**Освітньо-професійна програма «Туризм»
Спеціальність 242 Туризм
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
Освітня кваліфікація : Фаховий молодший бакалавр з туризму**

**Затверджено на засіданні циклової комісії професійної
та практичної підготовки (спеціальність «Туризм»)
Протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.**

| 1. Загальна інформація | |
|---|---|
| Назва дисципліни | Організація та технологія обслуговування в готелях |
| Викладач (-і) | Вольвин Елла Михайлівна |
| Контактний телефон викладача | 0676750767 |
| E-mail викладача | ella.volvyn@pnu.edu.ua |
| Формат дисципліни | очний |
| Обсяг дисципліни | 6 кредитів ЄКТС, 180 год. |
| Посилання на сайт дистанційного навчання | http://www.d-learn.pu.if.ua/ |
| Консультації | Згідно розкладу |
| 2. Анотація до навчальної дисципліни | |
| <p><i>Предметом вивчення навчальної дисципліни є:</i> « Організація та технологія обслуговування в готелях» є вивчення: еволюції підприємств індустрії гостинності; особливостей сфери готельного господарства і формування сучасної мережі її закладів як вагової складової індустрії гостинності; класифікації засобів розміщення; досвіду функціонування сфери індустрії гостинності за кордоном; принципів організації роботи та структури технологічних процесів, що здійснюються в закладах розміщення різного типу; сучасної організації роботи та технології готельних послуг; планування раціональної організації праці з використанням технічних норм часу; номенклатури існуючих послуг і сучасної матеріально-технічної бази для організації обслуговування гостей у готелях різних типів та форм власності; вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг; нормативно-правового забезпечення галузі.</p> | |
| 3. Мета та цілі навчальної дисципліни | |
| <p><i>Метою вивчення навчальної дисципліни є:</i> 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.</p> <p><i>Цілями вивчення дисципліни є:</i> отримання студентами теоретичних знань, здобуття навичок самостійної практичної діяльності, необхідним фахівцям з туристичного та готельного обслуговування; набуття умінь самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою та статистичними матеріалами, робити узагальнення та висновки.</p> | |
| 4. Програмні компетентності та результати навчання | |
| <p>ЗК3. Здатність до пошуку, аналізу і синтезу інформації з різних джерел.</p> <p>ЗК6. Здатність працювати в команді та приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>ЗК7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК8. Здатність застосовувати професійно-профільовані знання й практичні навички для розв'язання типових задач спеціальності.</p> <p>ФК5. Здатність аналізувати і структурувати організаційну, управлінську проблеми та знаходити конструктивні рішення.</p> <p>ФК6. Здатність планувати, управляти та контролювати виконання поставлених завдань та прийнятих рішень.</p> <p>ФК11. Здатність виявляти, використовувати, інтерпретувати, критично аналізувати джерела інформації в області менеджменту сфери обслуговування.</p> <p>ФК16. Здатність створювати послуги сфери обслуговування.</p> <p>ПРН5. Знати нормативно-правову базу щодо захисту у надзвичайних ситуаціях, маркетингову діяльність, базові інструменти менеджменту та бухгалтерського обліку.</p> | |

ПРН6. Планувати, організувати та здійснювати фахову роботу відповідно до вимог Базового компонента галузі сфери обслуговування, чинних освітніх програм та з урахуванням можливої організації самостійної зайнятості та ведення підприємницької діяльності.

ПРН18. Усвідомлення потреби навчання впродовж усього життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань з високим рівнем автономності.

ПРН19. Здатність відповідально ставитись до виконуваної роботи, самостійно приймати рішення, досягати поставленої мети з дотриманням вимог професійної етики.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен 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.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

| Вид заняття | Загальна кількість годин |
|--------------------------------|--------------------------|
| лекції | 50 |
| семінарські, практичні заняття | 50 |
| самостійна робота | 80 |

| Ознаки навчальної дисципліни | | | |
|---|---------------|------------------------|---------------------------|
| Семестр | Спеціальність | Курс (рік навчання) | Нормативна / вибіркова |
| 1,2,3 | 242 Туризм | 1,2 | нормативна |
| Тематика навчальної дисципліни | | | |
| Тема | | | |
| | лекції | практичні заняття | самостійна робота |
| Тема 1.Етапи розвитку підприємств індустрії гостинності. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 2. Класифікація засобів розміщення. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 3:Класифікація готелів в Україні та за кордоном. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 4.Типізація готельних номерів. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 5. Персонал як складова частина готельного продукту. Поверхова служба готелю. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 6. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю . | 2 | 2 | 4 |
| Тема 7. Організація роботи поверхового персоналу готелю (покоївок) відповідно до «Поведінкового стандарту». | 2 | 2 | 3 |
| Тема 8. Організація обліку та зберігання матеріальних цінностей готелю . | 2 | 2 | 3 |
| Тема 9. Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном . | 4 | 2 | 4 |
| Тема 10. Форми управління готельним підприємством. | 2 | 2 | 4 |
| Тема 11. Структура управління готелю. Основні служби готелю. | 2 | 2 | 3 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Тема 12. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві. | 2 | 4 | 3 |
| Тема 13. Технологія забезпечення безпеки проживаючих в готелі. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 14. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі . | 2 | 2 | 3 |
| Тема 15. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання працівниками СПО. | 2 | 2 | 4 |
| Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готелі. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 17. Обслуговування гостей під час проживання в готелі. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 18. Стандарт роботи працівників СПО. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 19. Комплексне туристичне обслуговування. Основні принципи туристичного обслуговування. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 20. Управління номерним фондом. | 2 | 2 | 4 |
| Тема 21. Якість надання послуг в готелях. | 2 | 2 | 3 |
| Тема 22. Управління якістю послуг готельного підприємства та елементи системи якості. | 2 | 2 | 4 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Тема 23. Культура обслуговування в готелях. | 2 | 2 | 4 |
| Тема 24. Організація інформаційно-рекламного обслуговування в готелях. | 2 | 2 | 4 |
| 6. Система оцінювання курсу | | | |
| Загальна система оцінювання навчальної дисципліни | Вид контролю – екзамен. Максимальна кількість балів – 100. Практичні заняття – 30 балів, Контрольна робота – 10 балів; Самостійна робота / індивідуальне/творче завдання – 10 балів. Екзамен – 50 балів | | |
| Вимоги до письмової роботи | Контрольна робота – 10 балів. Самостійна робота – 10 балів. | | |
| Семінарські, практичні заняття | Максимальна оцінка – 30 балів. | | |
| Умови допуску до підсумкового контролю | Виконання 50 % завдань | | |
| Підсумковий контроль | Форма контролю – екзамен. Форма здачі – комбінована (усна, письмова). | | |
| 7. Політика навчальної дисципліни | | | |
| <p>1. Письмові роботи виконуються відповідно до тематики лекцій, зазначених у силабусі.</p> <p>2. Академічна доброчесність. Викладання навчальної дисципліни та взаємодія із здобувачем освіти ґрунтуються на основі положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів освіти та педагогічних працівників: Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника; Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника; Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника. Ознайомитися з цими положеннями та документами можна за посиланням https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/.</p> <p>3. Відвідування занять. Пропуски практичних занять відпрацьовуються. Здобувач освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019 р.; із внесеними змінами наказом № 309 від 19 травня 2023 р.). Порядок та організація контролю знань здобувачів фахової передвищої освіти визначаються «Положенням про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Івано-Франківський фаховий коледж Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», введеного в дію наказом ректора від 13 жовтня 2023 р № 830 https://ifk.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/8/2023/10/redaktsiia-polozhennia-pro-orhanizatsiiu-osvitnoho-protsesu-u-vidokremlenomu-strukturnomu-pidrozdiili-1.pdf</p> <p>4. Неформальна освіта. Результати неформальної освіти зараховується згідно «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf</p> | | | |

8. Рекомендована література

Основна:

- 1.Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2018. 360 с.
- 2.Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: КНТЕУ, 2018. 448 с.
- 3.Герасимчук З.В., Сидорук С.В. Розвиток регіональних ринків готельних послуг: монографія. Луцьк: Вежа-Друк, 2019. 272 с.
- 4.Головко О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 338 с.
- 5.Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
- 6.Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
- 7.Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно- ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Кондор, 2019. 752 с.
- 8.Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 368 с.
- 9.Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
- 10.Ламперт К. Психология отелей, ресторанов и баров = Hotel- und Barpsychologie. Psychologie fur die Gastronomie. Харьков: Гуманітарний центр, 2018. 272 с.
- 11.Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов. Київ: Кондор, 2019. 346 с.
- 12.Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Ткаченко Т.І., Бойко, М.Г., Кравченко М.Ф., Босовська М.В., Расулов Р.А., Григоренко О.М., Тарасенко І.І., Антонюк Ю.І., Чаюн І.О., Литвиненко Т.Є. HoReCa: навч. посібник у 3 т. Т.1: Готелі / за ред. А.А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2018. 348 с.
- 13.Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 472 с.
- 14.Мельниченко С. В., Магалецький А. В. Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія. Київ: КНТЕУ, 2018. 344 с.
- 15.Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
- 16.Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
- 17.Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.

Допоміжна:

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. (чинний від 01.07.2004)
3. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. (чинний від 01.10.2006)
4. Про внесення змін до Закону України „Про туризм”: Закон України // Урядовий кур’єр. – 2003. - №244. – 25.12.2003.
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Держтурадміністрації України від 16.03.2004 №19.

Інформаційні ресурси:

- 1 Журнал «Академія гостинності». [URL:https://hotel-rest.com.ua/](https://hotel-rest.com.ua/)
1. Сервер Верховної Ради України - www.rada.gov.ua
2. Ліга Бізнес-Інформ - www.liga.net
3. Нормативні акти України - www.nau.kiev.ua
4. Право. Україна - www.legal.com.ua
5. Українське право - www.ukrpravo.com
6. МОН України - www.mon.gov.ua

Викладач:

Елла ВОЛЬВИН