

Силабус курсу «Готельна індустрія України»

Освітній ступінь: Перший (бакалаврський)
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа /
1013 Hotel, restaurants and catering
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
Кількість кредитів: 120
Рік підготовки: 1
Компонент освітньої програми: Обов'язкова
Мова викладання: Українська



Керівник курсу

доцент кафедри, к.е.н., доц. Годя Іван Михайлович
Контактна інформація – ivan.hodia@uzhnu.edu.ua

Опис дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Готельна індустрія України» є формування у спеціалістів сучасного системного мислення в галузі готельної справи, формування знання і вміння з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва і споживання готельних послуг відповідно до міжнародних стандартів якості та гостинності з метою професійної підготовки висококваліфікованих фахівців, які зможуть забезпечити високий рівень ефективності системи управління та конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Основні завдання:

1. ознайомити студентів з предметом, технологією обслуговування та специфікою курсу «Готельна індустрія України»;
2. розкрити теоретико-методологічні основи готельної справи;
3. висвітлити сутність та науково-методичні аспекти готельного бізнесу;
4. домогтися розуміння студентами значимості та ефективності теоретичних знань та практичних навичок з технологія готельної справи;
5. надати студентам можливість закріплення теоретичних знань і набуття практичних вмінь і навичок у веденні готельного бізнесу;
6. привити студентам бажання до самовдосконалення;
7. підготувати висококваліфікованих фахівців для роботи на підприємствах готельної індустрії.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких **компетентностей**:

- Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи (ЗК10).
- Здатність до креативного генерування ідей та адаптації для ефективної діяльності у невизначених ситуаціях (ЗК11).

- Здатність дотримання вимог охорони праці, збереження навколишнього середовища та безпеки життєдіяльності (ЗК12).
- Розуміти предметну область і оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб всіх можливих сегментів ринку готельно-ресторанного бізнесу (СК01).
- Здатність аналізувати ситуацію, що склалася на ринку гостинності, виокремлювати закономірності його функціонування, прогнозувати тенденції і перспективи розвитку, як на національному так і світовому ринку готельно-ресторанної галузі, встановлювати взаємозв'язок між соціально-економічними процесами, що відбуваються та розвитком індустрії гостинності у країні (СК02).
- Здатність використовувати сучасні організаційно-управлінські та техніко-економічні заходи для підвищення конкурентоздатності національних закладів розміщення та закладів ресторанного господарства (СК03).
- Здатність розробляти і надавати пропозиції та рекомендації для державних і місцевих органів влади щодо питань оптимізації роботи існуючих об'єктів готельно-ресторанного бізнесу, розвитку інфраструктури, ефективності стимулювання і контролю діяльності у галузі гостинності (СК04).
- Здатність організовувати ефективний виробничо-сервісний процес відповідно до тенденцій на ринку гостинності і потреб цільової аудиторії споживачів (СК05).
- Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства (СК08).
- Здатність розробляти нові послуги з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг (СК10).
- Розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств індустрії гостинності (СК12).
- Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень задоволеності потреб споживачів у сфері гостинності (СК13).
- Здатність ініціювати концепцію розвитку готельно-ресторанного бізнесу, формувати бізнес-ідею для суб'єктів індустрії гостинності (СК15).

Навчальний контент

Змістовий модуль № 1

Тема 1. Історія, становлення та розвиток готельної справи

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: давній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н. е.); період середньовіччя (V-XV ст. н.е.); Новий час (XVI ст.- початок XX ст.); сучасний. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Ірані, Сирії, Єгипті та їх особливості. Вплив релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів у Європі, Азії, США тощо. Масовий характер паломництва та державна підтримка імператора Карла Великого (742 - 814 р.р.). Поява приватних постійних

дворів - остерій (Швейцарія, 881р.). Становлення і розвиток готельної справи у XVI — початок XX століття. Поява постійних дворів (ями) на Русі в XII-XIII століттях. До XX століття постійні двори приєдналися до поштових станцій. Перші заклади «платної гостинності» під назвою «taberna perpetua» - «цілодобова торгівля вином». Спад готельної індустрії в роки Першої світової війни. Відродження індустрії гостинності на початку 40-х років. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.

Тема 2. Технологія сфери послуг: визначення, зміст, види і структура технологій

Технологія (грец. Techne - мистецтво; logos — вчення) — наука про способи впливу на сировину, матеріали і напівфабрикати відповідними засобами виробництва. Види технологій. Сферою послуг є сукупність різноманітних і різнорідних галузей діяльності, що створюють матеріальні і нематеріальні послуги. Сфера послуг об'єднує галузі за принципом спільності виконуваних функцій: задоволення потреб у послугах незалежно від їхнього матеріального вираження. Систематизація послуг залежно від сфери споживання. Види послуг. Структура сфери споживання. Самостійна галузь «готельна індустрія». Готельні послуга, як складова сфери послуг.

Тема 3. Технологія гостинності. Концепція технології гостинності

Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність», «технологія гостинності». Поняття «гостинність» - приймання гостей є детермінантом сфери послуг. Термін гостинність уведений експертами конфедерації ХОТРЕК (конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському економічному товаристві у 1982 р.) Еволюція індустрії гостинності. Складові моделі гостинності: «Гість – послуга – середовище». Технологія гостинності. Концепції технології гостинності: технологічна, гуманітарна і комерційна.

Тема 4. Сучасний підхід до класифікації готельних підприємств

Сучасний розвиток світового готельного господарства. Сучасні міжнародні готельні ланцюги. Причини появи готельних ланцюгів. Головні тенденції сучасного розвитку індустрії гостинності. Класифікація готелів. Спеціалізовані заклади розміщення.

Тема 5. Типи організаційних структур

Поняття «Організаційна структура». Мета структури. Значення організаційної структури. Типи організаційних структур. Сутність та види організаційних структур управління. Лінійна

структура. Функціональна структура. Матрична структура. Проектна структура. Підприємницька структура. Переваги та недоліки кожної організаційної структури управління. Принципи побудови організаційних структур.

Тема 6. Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі

Організаційно-функціональна структура служб готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Структура і зміст технологічного процесу обслуговування гостей готельному комплексу. Технологія обслуговування гостей службою бронювання.

Технологія бронюваних місць. Форма зміни режиму бронювання функції та обов'язки працівників служби номерного фонду готелю щодо надання послуг. Види послуг. Організація надання основних та додаткових послуг. Якість обслуговування туристів в готелі важливий чинник розвитку туризму. Правила поведінки персоналу у готелі.

Змістовий модуль № 2

Тема 7. Структура і зміст технологічного процесу приймання і розміщення у готельному підприємстві

Організаційно функціональна структура служби прийому та розміщення. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Функції та обов'язки працівників служби прийому і розміщення. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп. Види розрахунків з проживаючими. Видача ключів і контроль за ними. Процедура від'їзду. Методи оплати рахунку. Нічний аудит. Функціональні обов'язки нічного аудитора. Автоматований процес аудиту – System up date.

Тема 8. Структура технологічних процесів експлуатації приміщень житлового поверху

Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду. Технологія обслуговування гостей в номері функції та обов'язки працівників служби номерного фонду менеджера служби номерного фонду, старшої покоївки, покоївки, прибиральниці, завідувача білизняної, суперва ера, стюарта. Пральня та хімчистка. Технологія прибирання номерів та приміщення загального користування. Санітарно гігієнічні засоби в готелі.

Тема 9. Автоматизація технологічних процесів

Автоматизація технологічних процесів. Автоматизація управління діяльністю готелю. Які можливості для автоматизації технологічних процесів надає ринок? Програмне забезпечення

для автоматизації роботи готелю. Контроль ефективності роботи. Функції інженерно – експлуатаційної служби в готелі.

Тема 10. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

Інформаційний центр готелю. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Сучасні системи Інтернет - бронювання в управлінні готелем. Переваги для гостя.

Тема 11. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства

Поняття і сутність міжнародної готельної індустрії. Компоненти міжнародної готельної індустрії. Їх структура і взаємозв'язок. Типологія готельних підприємств в Україні. Показник забезпеченості готельними місцями. Форми власності (державна, комунальна, колективна, приватна, міжнародна) готельними підприємствами в Україні. Розподіл готельного фонду за регіонами України. Базова характеристика готельних підприємств за регіонами. Перспективи розвитку готельного господарства в світі та в Україні.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
Інтегральна	Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми в індустрії гостинності, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції готельно-ресторанного бізнесу характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
ЗК	ЗК10 - Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи. ЗК11 - Здатність до креативного генерування ідей та адаптації для ефективної діяльності у невизначених ситуаціях. ЗК12 - Здатність дотримання вимог охорони праці, збереження навколишнього середовища та безпеки життєдіяльності.
СК	СК01 - Розуміти предметну область і оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб всіх можливих сегментів ринку готельно-ресторанного бізнесу. СК02 - Здатність аналізувати ситуацію, що склалася на ринку гостинності, виокремлювати закономірності його функціонування, прогнозувати тенденції і перспективи розвитку, як на національному так і світовому ринку готельно-ресторанної галузі, встановлювати взаємозв'язок між соціально-економічними процесами, що відбуваються та розвитком індустрії гостинності у країні. СК03 - Здатність використовувати сучасні організаційно-управлінські та техніко-економічні заходи для підвищення конкурентоздатності національних закладів розміщення та закладів ресторанного господарства.

	СК04 - Здатність розробляти і надавати пропозиції та рекомендації для державних і місцевих органів влади щодо питань оптимізації роботи існуючих об'єктів готельно-ресторанного бізнесу, розвитку інфраструктури, ефективності стимулювання і контролю діяльності у галузі гостинності. СК05 - Здатність організовувати ефективний виробничо-сервісний процес відповідно до тенденцій на ринку гостинності і потреб цільової аудиторії споживачів. СК08 - Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства. СК10 - Здатність розробляти нові послуги з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг. СК12 - Розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств індустрії гостинності. СК13 - Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень задоволеності потреб споживачів у сфері гостинності. СК15 - Здатність ініціювати концепцію розвитку готельно-ресторанного бізнесу, формувати бізнес-ідею для суб'єктів індустрії гостинності.
ПРН (очікувані)	ПР01 - Знати та діяти у своїй професійній діяльності в межах чинного законодавства. ПР06 - Вміти організувати ефективний процес роботи закладу розміщення та харчування. ПР06 - Вміти реорганізувати технологічні процеси у закладі готельно-ресторанного господарства з метою підвищення ефективності його функціонування. ПР07 - Вміти моделювати виробничі та організаційні процеси готельно-ресторанного бізнесу та покращувати їх. ПР07 - Вміти аналізувати процеси діяльності готельно-ресторанного бізнесу. ПР13 - Вміти здійснювати контроль якості продукції готельного або ресторанного підприємства. ПР15 - Вміти підбирати кваліфікований персонал. ПР15 - Вміти організувати або вдосконалити організаційну структуру підприємства. ПР15 - Вміти координувати роботу структурних підрозділів закладу готельно-ресторанного господарства. ПР15 - Вміти складати штатний розклад для закладу готельного або ресторанного бізнесу. ПР19 - Вміти виявляти проблемні моменти у діяльності підприємства та усувати їх. ПР19 - Вміти аналізувати діяльність закладу та ситуацію на ринку для прогнозування потенційних ризиків для підприємства.

Літературні джерела

Нормативна література

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 №324/95-ВР.
2. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР;

3. Закон України «Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державними членами, з іншої сторони» від 16.09.2014 № 1678-VII;
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII;
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 – (Чинний від 01.10.2006). – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. – (Національний стандарт України).
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – (Чинний від 23.12.2004) – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. (Національний стандарт України).
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 № 19.
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені наказом Мінекономіки та з питань євроінтеграції України від 24.07.2002 № 219.

Основна література

1. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг. К. 2005.-352 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства - К.: Знання, 2006. – 284с.
3. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / За редакцією проф. Федорченка В.К. Навч. посіб. Для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Вища школа., 2001 -237 с.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес : теорія і практика Навч.- посіб. – К.: Київ. Центр учбової літератури, 2009. – 470 с.
5. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування. Підручник. - К.: Київ. Знання, 2011. – 363 с.
6. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора С.І.Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
7. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І. Організація обслуговування в малих готелях,- К: Європейський університет, 2007. – 180 с.
1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично – готельного підприємництва. – Навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів .-К.:Київ. Центр учбової літератури, 2007 .-341с.
8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навч. посібник.- К.: Київ Кондор 2005 – 405с.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах, Підручник для вищих навчальних закладів, - К.: Київ. Альтепрес, 2009. -446с.
10. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навч. літ., 2007. – 416 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. www.prohotelia.com.ua
2. www.unwto.org
3. <http://hotel-rest.com.ua/>
4. <http://www.ukrstat.gov.ua>
5. <http://tourlib.net/lib.htm>

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Оцінювання

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- поточне оцінювання, що передбачає оцінку самостійної підготовки студента до практичних, семінарських чи лабораторних занять, виконання індивідуальних завдань (у разі потреби);
- модульне оцінювання - оцінка виконання модульних завдань (письмові роботи);
- підсумкове оцінювання проводиться в усній формі у вигляді заліку

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю - підготовка доповідей та усна відповідь на питання аудиторії і викладача підчас практичних чи семінарських занять, виконання індивідуальної роботи (у разі потреби).

Форма модульного контролю полягає у написанні письмової роботи з розгорнутими відповідями на питаннями.

Форма підсумкового семестрового контролю відповідно до освітньої програми проходить в усній формі у вигляді заліку.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота						Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	50	100
8	8	8	8	9	9		

T1, T2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T7	T8	T9	T10	T11	50	100
10	10	10	10	10		

T1, T2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	6	50	6	50

Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100