

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Технологія готельної справи

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризм
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Викладач к.е.н., доцент ЖУРАВЛЬОВА СВІТЛАНА МИКОЛАЇВНА

м. Запоріжжя 2022

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Технологія готельної справи Обов'язкова
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Викладач	Журавльова Світлана Миколаївна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри ТГРБ
Контактна інформація викладача	(061) 7698403, ауд. 385-А (IV корп.) телефон викладача, 0974449515 E-mail викладача, svetlanazuravleva71@gmail.com
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/ відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) (https://us04web.zoom.us/j/2364688428?pwd=bHFtM2E5Y1k5QXc5SjFjWVZlK1BaZz09.1) ідентифікатор конференції: 236 468 8428 Код доступу: 12345
Обсяг дисципліни	Кількість годин – 150, кредитів – 5 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції – 30, лабораторні – 30, самостійна робота – 90, вид контролю – екзамен
Консультації	<i>Згідно з графіком консультацій</i> - https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultaci-3 Консультативна допомога студенту надається у таких формах: - особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій https://zp.edu.ua/node/7904 (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю); - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 236 468 8428; - листування за допомогою електронної пошти svetlanazuravleva71@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня); - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача); спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

2. Постреквізити навчальної дисципліни:

Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Технологія готельної справи» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: «Безпека в туризмі», «Технологія туристичної діяльності».

3. Характеристика навчальної дисципліни

Готельне господарство – це основний фактором і важлива складова туристичної інфраструктури, яка відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності. До національної економіки багатьох країн, в тому числі і економіки України, готельний бізнес вносить вагомий внесок завдяки як прямим оплатам, так і через мультиплікативний ефект зв'язків зі сферою туризму, дозвілля і розваг тощо.

Загальні компетентності:

ЗК 3 – Здатність діяти соціально, відповідально та свідомо до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у туристичній сфері.

ЗК 8 – Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 10 – Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 11 – Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 12 – Навички міжособистісної взаємодії.

Спеціальні компетентності:

СК 4 – Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

СК 8 – Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК 9 – Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

СК 17 – Здатність трансформувати провідний міжнародний туристичний досвід в розвиток підприємницьких структур сфери туризму.

Програмні результати навчання:

ПРН 1 – Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН 6 – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 9 – Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 10 – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 11 – Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПРН 21 – Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПРН 22 – Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

ПРН 23 – Сприяти становленню та розвитку інфраструктури внутрішнього ринку на засадах світових стандартів якості обслуговування.

4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни

Метою є набуття спеціальних компетенцій в організації готельного господарства, та формування знань та вмінь з організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування туристів у готелях, організації готельного сервісу.

Завдання: викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні термінології, які пов'язані з особливостями організації роботи у сфері готельного господарства; сформувати уявлення про сучасний стан розвитку готельної індустрії. Викласти основи теорії нормативно-правового регулювання готельної індустрії. Виокремити роль факторів, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях; формувати практичні навички роботи студентів здатністю до спілкування, аналізу, сприйняття інформації, постановки мети і вибору шляхів її досягнення; здатністю знаходити організаційно-управлінські рішення в нестандартних ситуаціях, готовністю нести за них відповідальність.

5. Зміст та складові навчальної дисципліни

Тема	Вид заняття	Кількість годин	Розподіл балів
1. Класифікація та характеристика готелів.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
2. Категорійні вимоги до готелів України 1 – 5*.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
3. Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
4. Значення інтер'єру та озеленення готелів.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
5. Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
6. Функціонально-організаційні структури управління готелем.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
7. Глобалізація готельного бізнесу.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
Рубіжний (модульний) контроль	Консультація	-	35
8. Фінансово-економічна діяльність готельних підприємств	Лекція Лабораторне	2 2	5
9. Управління якістю на підприємствах готельного господарства.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
10. Управління персоналом в готельному бізнесі.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
11. Культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.	Лекція, Лабораторне	4 4	10
12. Система безпеки в готелях.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
13. Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
14. Організація відпочинку, дозвілля і розваг у готелях.	Лекція, Лабораторне	2 2	5
Рубіжний (модульний) контроль	Консультація	-	40
Поточний контроль	Змістовні модулі	60	75
Підсумковий контроль	екзамен	-	25

6. Самостійна робота

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до лабораторних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).

4. Самостійна підготовка до модульного контролю та екзамену.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного.

Зміст самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання: опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час лабораторних занять, перевірку робочих конспектів;
- залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань;
- проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю.

Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до екзамену, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативноправових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою:

https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_5/about
https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_7/about

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання не передбачено навчальним планом.

8. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- підсумковий (екзамен).

Позитивно вважається оцінка від 60 до 100 балів. Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЙ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Засвоєння тем розділів (**поточний контроль**) здійснюється на лабораторних заняттях відповідно до контрольних цілей.

Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки слухачів до виконання конкретної роботи. Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (тестування, усне опитування);
- контроль та оцінювання активності роботи слухача під час лекційних та лабораторних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних технологій (презентації).

При вивченні кожного змістовного модуля проводиться поточний контроль. Критерії та методи оцінювання студентів зображено у таблиці.

Критерії та методи оцінювання

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
Тестування (на лабораторному зайнятті)	Виставляється здобувачу вищої освіти за правильну відповідь на одне тестове питання.	1
Групова дискусія (під час лекційних та лабораторних занять)	Виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання.	5

		Виставляється здобувачу, який при письмовій або усній відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	4-2
Робота над теоретичними завданнями, застосуванням сучасних інформаційних технологій (презентації).	із	Виставляється здобувачу вищої освіти, який на високому рівні провів аналітичні дослідження та презентувати їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці. Аналітично обґрунтував власну думку.	5
		Виставляється здобувачу вищої освіти, який не досить обширно провів аналітичні дослідження (використав менше 3-х інформаційних джерел) та презентував їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій. Обґрунтовував власну думку, проте припускався певних помилок посилаючись на теоретичні матеріали лекції	4-3
		Виставляється здобувачу вищої освіти, який «сухо» провів аналітичні дослідження (використав 1-не інформаційне джерело (інтернет-джерело або лише матеріали лекції) та презентував їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій. Не зміг обґрунтувати власну думку, припускався помилок посилаючись на теоретичні матеріали лекції.	2-1

Максимально під час навчання студент може отримати 75 балів в ході лекційних та практичних занять.

РУБІЖНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення письмових контрольних робіт (тестів), які проводяться на окремому тижні під час заняття. Здобувач має змогу отримати додаткові бали до виконаних лабораторних завдань та підвищити загальну суму балів.

Якщо здобувач виконав успішно всі наведені до рубіжного контролю завдання – він може не виконувати контрольну роботу/тести.

В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти двічі за семестр складає рубіжний контроль.

Студент, який з різних обставин не виконав мінімум 5 завдань в 3 семестрі не можуть бути допущені до екзамену.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ.

Семестровий підсумковий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувача вищої освіти. Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Успіхи студента визначаються за допомогою системи оцінювання, що використовується в університеті, а саме: оцінки виставляються згідно схеми. Розподіл балів, які отримують студенти спеціальності «Туризм» на лабораторних заняттях (max).

Таблиця набору балів за вивчення дисципліни

Поточний контроль														Підсумковий контроль (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2								
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	5	5	5	25	100

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Під час складання іспиту здобувач може отримати **25 балів**. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни за семестр складає **75 бали** на лабораторних заняттях.

Екзамен проводиться в письмовій формі. Під час очного навчання студент отримує 2 теоретико-практичних питання від викладача (кожне питання окремо, 1 – 10 балів, 2 – 15 балів). Питання формуються окремо для кожного студента з урахуванням його індивідуальної траєкторії вивчення освітнього компонента. Вони стосуються організації, технології та організації роботи ресторанного закладу, який студент або проектує, або досліджує певний заклад. Наприклад: 1. Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та структуру. 2. Назвіть характерні прийоми місцезоташування готельних підприємств, ураховуючи містобудівний аналіз розміщення готелів у планувальній структурі міст.

Бали	Критерії оцінювання відповіді
15–12	Відповідь студента: - містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірне розуміння змісту основних теоретичних положень; - вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; - демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
11–9	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; - окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, яка не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
8–4	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: - зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; - відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу; - відповідь не містить аналізу проблемних аспектів поставленого питання, свідчить про недостатню обізнаність з основними науковими теоріями і концепціями, що стосуються відповідного питання;
3–1	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, тобто містить грубі змістовні помилки щодо принципових аспектів поставленого питання. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

Під час дистанційного навчання студенту пропонується виконання тестових завдань за весь курс навчання в системі дистанційного навчання університету.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть додатково враховуватись такі види активностей здобувача (неформальна освіта) за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо):

– проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus, ВУМонлайн тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

– участь в форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем ресторанної галузі (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом; збірником тез тощо);

– участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з ресторанного господарства (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.

2. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Б.М. Андрушків, Л.Я. Малиута, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268 с.

4. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібни. 3- те вид. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 343с.

5. Журавльова С.М., Пушкарьова Д.О. Розвиток малих готелів в Україні, як спосіб організації бізнесу. *Проблеми розвитку економіки підприємства: погляд молоді*. Харків: ХНАДУ. 2021. 399 с. С. 152-153.

6. Гостиничний бізнес online. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <<http://prohotelia.com.ua>>.

7. Нормативні акти України. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <www.nau.kiev.ua>.

8. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <<http://www.ukraine-hotel.com>>.

9. Hotelstars Union. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <<http://prohotelia.com.ua/2021/06/hotelstars/>>.

10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка».

Політика академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел у проектних завданнях.

Політика дотримання прав та обов'язків студентів. Права і обов'язки студентів відображено у Положенні про організацію освітнього процесу в НУ «Запорізька політехніка» затвердженому наказом ректора № 507 від 10.12.2021 р. (https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Nakaz_N507_vid_10.12.21.pdf).

Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;

- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».

Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо). Передбачається перезарахування результатів навчання у разі, якщо здобувач прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проєктів, був слухачем курсів на дистанційних платформах Coursera, Prometheus, ВУМонлайн тощо.

Політика отримання навичок Soft Skills. Сьогодні не менш важливі для здобувача вищої освіти НУ «Запорізька політехніка» і Soft Skills («м'які навички») - універсальні непрофесійні якості, які допомагають взаємодіяти між собою в команді, спільноті, громаді незалежно від діяльності.