

# НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

## Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Міжнародна готельна індустрія

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: \_\_\_\_\_ Готельно-ресторанна справа \_\_\_\_\_  
(назва освітньої програми)

Спеціальність: \_\_\_\_\_ 241 Готельно-ресторанна справа \_\_\_\_\_  
(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

| <b>1. Загальна інформація</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Назва дисципліни</b>                             | Міжнародна готельна індустрія<br>Обов'язкова                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Рівень вищої освіти</b>                          | Перший (бакалаврський) рівень                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Викладач</b>                                     | Журавльова С.М., к.е.н., доцент кафедри ТГРБ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Контактна інформація викладача</b>               | 7698403<br>телефон викладача, 0974449515<br>E-mail викладача, svetlanazuravleva71@gmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b> | згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a><br>дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a><br>відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) –<br>( <a href="https://us04web.zoom.us/j/2364688428?pwd=bHFtM2E5Y1k5QXc5SjFjWVZlK1BaZz09.1">https://us04web.zoom.us/j/2364688428?pwd=bHFtM2E5Y1k5QXc5SjFjWVZlK1BaZz09.1</a> ) ідентифікатор конференції: 236 468 8428 Код доступу: 12345                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Обсяг дисципліни 5 семестр</b>                   | <b>Кількість годин - 120,</b><br><b>кредитів - 4 кредити ЕКТС,</b><br><b>розподіл годин:</b><br>лекції - 14<br>практичні - 30<br>самостійна робота - 76<br><b>вид контролю - екзамен</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Консультації</b>                                 | <i>Згідно з графіком консультацій</i> - <a href="https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-3">https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-3</a><br><b>Консультативна допомога</b> студенту надається у таких формах:<br>- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);<br>- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 236 468 8428;<br>- листування за допомогою електронної пошти svetlanazuravleva71@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня);<br>- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);<br>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 «Міжнародна готельна індустрія» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: виробнича практика, кваліфікаційна дипломна робота, атестація, організація готельного господарства, управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

## **3. Характеристика навчальної дисципліни**

Готельне господарство – це сфера обслуговування, яка швидко змінюється, модернізується та не стоїть на місці. Характеристика сучасних тенденцій світового готельного господарства дає змогу виділити пріоритетні напрями розвитку в готельній індустрії України, зокрема: утворення значних за розмірами корпоративних форм – готельних ланцюгів, які стають транснаціональними компаніями та розвиток мережі невеликих готельних підприємств, зорієнтованих на конкретний сегмент ринку.

### **Загальні компетентності:**

ЗК 6 – Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 7 – Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 11 – Здатність спілкуватися іноземною мовою.

**Спеціальні компетенції:**

СК 2 – Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 4 – Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 15 – Здатність до співпраці з іноземними партнерами та клієнтами, забезпечувати їх безпеку, впроваджувати інноваційні проекти в бізнес.

**Результати навчання:**

ПРН 1 – Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 2 – Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПРН 3 – Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

ПРН 7 – Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 8 – Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

**4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни**

Формування у студентів цілісного уявлення про сучасний стан готельного бізнесу у світі, його особливості та пропозиції, а також специфіка функціонування у певних країнах світу. А також, набуття навичок застосування отриманої інформації для подальшого створення ефективних турів та забезпечення ефективної діяльності в міжнародній готельній індустрії.

**Завдання вивчення дисципліни:** викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні термінології, які пов'язані з особливостями організації роботи у сфері готельного господарства; сформулювати уявлення про сучасний стан розвитку міжнародної готельної індустрії; ознайомити студентів із навичками 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 |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|----------------|
| Еволюція готельної індустрії.                                        | лекція      | 2               | 10             |
| Еволюція готельної індустрії.                                        | практичне   | 4               |                |
| Сучасні підходи до ефективної класифікації міжнародних готелів.      | лекція      | 2               | 10             |
| Сучасні підходи до ефективної класифікації міжнародних готелів.      | практичне   | 4               |                |
| Міжнародні організації та їх роль в організації готельної індустрії. | лекція      | 2               | 10             |
| Міжнародні організації та їх роль в організації готельної індустрії. | практичне   | 4               |                |
| Історія розвитку міжнародних готельних ланцюгів.                     | лекція      | 2               | 10             |
| Історія розвитку міжнародних готельних ланцюгів.                     | практичне   | 4               |                |
| Історія розвитку та тенденції готельних мереж Америки.               | лекція      | 2               | 10             |
| Історія розвитку та тенденції готельних мереж Америки.               | практичне   | 6               |                |
| Історія розвитку та тенденції готельних мереж Європи.                | лекція      | 2               | 10             |
| Історія розвитку та тенденції готельних мереж Європи.                | практичне   | 4               |                |

|                                                    |           |   |    |
|----------------------------------------------------|-----------|---|----|
| Розвиток індустрії гостинності Латинської Америки. | лекція    | 2 | 10 |
| Розвиток індустрії гостинності Латинської Америки. | практичне | 4 |    |
| Підсумковий модульний контроль                     | екзамен   | 2 | 30 |

## 6. Самостійна робота

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 опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів.

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.

У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час практичних 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.

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

-[https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_8/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/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. Критерії оцінювання

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).

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

### КРИТЕРІЙ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Засвоєння тем розділів (**поточний контроль**) здійснюється на практичних 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 практичних 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 практичному занятті)                                                                   | Виставляється здобувачу вищої освіти за правильну відповідь на одне тестове питання.                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                        |
| Групова дискусія (під час лекційних та практичних занять)                                             | Виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання.                         | 5                        |
|                                                                                                       | Виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок                                                                                                     | 4-2                      |
| Робота над теоретичними завданнями, із застосуванням сучасних інформаційних технологій (презентації). | 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 посиляючись 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 посиляючись на теоретичні матеріали лекції. | 2-1                      |

Максимально під час навчання студент може отримати 70 балів в ході лекційних та практичних занять.

### 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 «Готельно-ресторанна справа» за лабораторних заняттях (max)

| Поточне тестування та самостійна робота |    |    |    |                    |    |    | Підсумковий тест (екзамен) | Сума |
|-----------------------------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----------------------------|------|
| Змістовий модуль 1                      |    |    |    | Змістовий модуль 2 |    |    | 30                         | 100  |
| T1                                      | T2 | T3 | T4 | T5                 | T6 | T7 |                            |      |
| 10                                      | 10 | 10 | 10 | 10                 | 10 | 10 |                            |      |

T1, T2 ... T7 – теми змістових модулів.

### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення екзамену. Екзамен – 30 балів. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення зазначених тем.

Структура екзамену: екзаменаційне тестування (30 тестових запитань), які максимально сумарно оцінюються в 30 балів.

Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів. Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

### 9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Польова Л.В. Світове готельне господарство : Навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «АртЕк», 2019. 274 с.

2. Малюта Л.Я. Міжнародна готельна індустрія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тести) : Режим доступу: <https://dl.tntu.edu.ua/index.php/ID:9204>.

3. Мальська М.П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. М.П. Мальська, В.Л. Кізима, І.З. Жук. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

4. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів Київ. «Альтепрес», 2019. 446 с.

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

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

7. Інформаційний розділ в Internet про готелі та готельні мережі. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [www.hotels.net](http://www.hotels.net)

8. Класифікаційні системи. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.hotelstars.org>.

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

10. Hotel Industry Statistics 2022 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.gaytravel.com/gay-blog/hotel-industry-statistics#share>

11. Classification of Hotel. IHVM Notes. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Sem-1/FO/2.%20CLASSIFICATION%20OF%20HOTELS.pdf>

12. Hotel Star Ratings : What Do They Mean? Hotel Tech Report. January 26, 2022 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hoteltechreport.com/news/hotel-star-ratings>

### 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». 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.