

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

(найменування центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки)

Національний університет «Запорізька політехніка»

(повне найменування закладу вищої освіти)

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри, яка відповідає за дисципліну)



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор (перший проректор)

С.Б. Беліков

2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПТН 01

Організація обслуговування туристів у готелях

(код і назва навчальної дисципліни)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(код і найменування спеціальності)

освітня програма (спеціалізація) 241 Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

інститут, факультет міжнародного туризму та економіки

(найменування інституту, факультету)

мова

навчання українська

2019 рік

Робоча програма з Організація обслуговування туристів у готелях для студентів
(назва навчальної дисципліни)
 спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітня програма (спеціалізація)
241 Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

«30» 08, 2019 року - 14 с.

Розробники: кандидат економічних наук, доцент Журавльова С.М.
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Протокол від «29» 08 2019 року № 1

Завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

«29» 08 2019 року  (Зайцева В.М.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено науково-методичною комісією
 факультету міжнародного туризму та економіки
(найменування факультету)

Протокол від «30» 08 2019 року № 1

«30» 08 2019 року Голова  (Васильєва О.О.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ 2019 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань <u>24 Сфера</u> <u>обслуговування</u> (шифр і назва)	Нормативна частина Цикл: <i>професійної підготовки</i>	
Модулів – 1	Спеціальність (освітня програма, спеціалізація): <u>241 готельно-ресторанна справа</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>Організація обслуговування туристів у готелях</u> (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 180		1-й	1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 8	Освітній ступінь: магістр	Лекції	
		14 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		– год.	– год.
		Лабораторні	
		44 год.	10 год.
		Самостійна робота	
		111 год.	144 год.
Індивідуальні завдання:			
11 год.	22 год.		
		Вид контролю: екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1:2,1

для заочної форми навчання – 1:11,8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування у студентів цілісного уявлення у області розвитку готельно-ресторанного бізнесу, правил надання готельних послуг провідними міжнародними готельними корпораціями, систем управління в міжнародному готельно-ресторанному бізнесі, нормативно-правового забезпечення галузі, управління готелем та рестораном.

Завдання: Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні основних понять та термінів у готельній індустрії.

Пізнавальні – сформуванати 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.

Практичні – сформуванати 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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати **загальні компетентності:** Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань; здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у готельно-ресторанній сфері;

фахові компетентності: Уміння проводити аналіз ринкових і специфічних ризиків для ухвалення управлінських рішень; розробляти та здійснювати стратегію організації, спрямованої на забезпечення конкурентоспроможності; заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг; складати графіки виходу на роботу для працівників поперхової служби та служби приймання та розміщення готелю; вирішувати стандартні завдання професійної діяльності на основі інформаційної і бібліографічної культури із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій і з урахуванням основних вимог інформаційної безпеки.

Очікувані програмні результати навчання:

1. Вміння використання основних теорій мотивації, лідерства і влади для вирішення стратегічних і оперативних управлінських завдань, а також для організації групової роботи на основі знання процесів групової динаміки і принципів формування команди, уміння проводити аудит людських ресурсів і здійснювати діагностику організаційної культури, різними способами

вирішення конфліктних ситуацій при проектуванні між особових, групових і організаційних комунікацій на основі сучасних технологій управління персоналом.

2. Показати уміння організувати і підтримувати зв'язки з діловими партнерами.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Організаційна структура та система управління готельним господарством.

Тема 1. Маркетинг в індустрії гостинності.

Поняття «послуга». Види готельних послуг. Особливості готельних послуг. Особливості маркетингу у сфері готельного господарства. Сегментація ринку готельних послуг. Сегментація ринку. Вибір цільового ринку (ринків). Організація позиціонування. Позиціонування готельного продукту. Стратегії маркетингу. Спеціальні маркетингові програми і технології обслуговування. PR-діяльність в готельному бізнесі.

Тема 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.

Моделі організації готельного бізнесу і різновиду готелів. Система франчайзингу. Класифікація засобів розміщення. Типологія готелів. Колективні засоби розміщення. Класифікація готелів. Особливості системи класифікації готелів України. Номерний фонд. Класифікація готельних номерів. Європейський стандарт класифікації номерів. Стандартизація та система управління якістю в готельному господарстві. Заходи підтримки готельної галузі за кордоном. Проблеми розвитку готельного господарства України.

Тема 3. Система управління готельним господарством.

Особливості роботи у сфері готельного господарства. Роль персоналу. Споживачі готельних послуг. Організаційні структури менеджменту в готельному бізнесі. Лінійна структура управління (ЛСУ). Функціональна структура управління (ФСУ). Лінійно-функціональна структура управління (ЛФСУ). Дивізійні структури управління (ДСУ). Матрична структура управління (МСУ). Організаційна структура готельного підприємства. Основні служби готелю та їх характеристика. Види розрахунків з клієнтами готелю. Ціноутворення в готельній діяльності. Управління безперервним розвитком готелю.

Змістовий модуль 2. Організація сервісного обслуговування в готелях.

Тема 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.

Склад і площі приміщень. Санітарно-технічне устаткування, загальні вимоги. Водопровід. Вентиляція, кондиціонування, опалювання. Каналізація і сміттєпроводи. Електропостачання, електроустаткування, зв'язок і сигналізація. Ліфти та інші види механічного транспорту. Вміст приміщень готелю. Вміст білизняного господарства. Загальні вимоги до п'ятизіркових готелів.

Тема 5. Управління персоналом в готельному господарстві.

Персонал як ключовий чинник управління готельним бізнесом. Система освіти: школи індустрії гостинності. Підбір і підготовка готельного персоналу. Управління персоналом: українська та західна ментальність. Система керівництва. Управління трудовим колективом. Управління конфліктом. Система мотивації персоналу в готельному бізнесі. Принципи управління мотивацією. Нематеріальна система мотивації. Розмір і система чайових.

Тема 6. Внутрішньо організаційні нормативні документи.

Положення про підрозділ як інструмент управління персоналом. Функціональні обов'язки працівників готелю. Керівники служби прийому і розміщення. Служба обслуговування. Служба експлуатації номерного фонду і надання послуг. Служба харчування.

Тема 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.

Психологія обслуговування. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами. Навики професійного спілкування. Інформування клієнта. Позиція персоналу (психологічні проблеми). Засоби приваблення потенційних клієнтів. Система оцінки задоволеності клієнта. Аудит якості обслуговування.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Організаційна структура та система управління готельним господарством												
Тема 1. Маркетинг в індустрії гостинності	28	2	–	6	3	17	29	–	–	–	5	24
Тема 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу	27	2	–	6	2	17	32	2	–	2	5	24
Тема 3. Система управління готельним господарством	27	2	–	8	–	17	26	–	–	2	–	24
Разом за змістовим модулем 1	82	6	–	20	5	51	88	2	–	4	10	72
Змістовий модуль 2. Організація сервісного обслуговування в готелях												
Тема 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень	23	2	–	6	–	15	18	–	–	–	–	18
Тема 5. Управління персоналом в готельному господарстві	26	2	–	6	3	15	26	–	–	2	6	18
Тема 6. Внутрішньо-організаційні нормативні док.	26	2	–	6	3	15	28	2	–	2	6	18
Тема 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності	23	2	–	6	–	15	20	–	–	2	–	18
Разом за змістовим модулем 2	98	8	–	24	–	60	92	2	–	6	–	72
ІНДЗ*	30	–	–	–	30	–	30	–	–	–	30	
Усього годин за семестр	180	14		44	11	111	180	4	–	10	22	144

*- виконання курсової роботи

5. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Маркетинг в індустрії гостинності.	6
2	Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.	6/2*
3	Система управління готельним господарством.	8/2*
4	Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.	6
5	Управління персоналом в готельному бізнесі.	6/2*
6	Внутрішньо-організаційні нормативні документи.	6/2*
7	Психологія обслуговування в індустрії гостинності.	6

*-для заочного відділення

6. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Маркетинг в індустрії гостинності.	17/24*
2	Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.	17/24*
3	Система управління готельним господарством.	17/24*
4	Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.	15/18*
5	Управління персоналом в готельному бізнесі.	15/18*
6	Внутрішньо-організаційні нормативні документи.	15/18*
7	Психологія обслуговування в індустрії гостинності.	15/18*

*-для заочного відділення

7. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання для студентів денної форми навчання полягає в розробці проекту власного віртуального закладу готельного господарства.

В **1 модулі** воно можливе у вигляді реферату або усної доповіді за таким алгоритмом:

1. Отримати від викладача область або місто для проведення дослідження.

2. Провести сегментацію ринку готельних послуг області-міста за наступними ознаками:

- за групами споживачів;
- за конкурентами.

3. Навести 5 основних тез, чому дана область є конкурентоспроможною на ринку готельних послуг.

В 2 модулі студенти створюють віртуальний макет майбутнього закладу розміщення. В макеті необхідно врахувати:

1. Назва закладу розміщення.
2. Місце розташування та картографічні особливості.
3. Презентація категорійності та номерного фонду підприємства.
4. Ціноутворення закладу розміщення.
5. Організаційно-структурна схема управління в закладі розміщення та посадові обов'язки працівників.

Завдання для студентів заочного відділення.

Варіант 1.

1. Особливості готельних послуг.
2. Новації у готельному бізнесі.

Варіант 2.

1. Обслуговування іноземних туристів.
2. Функції технічної служби.

Варіант 3.

1. Сертифікація готелів та готельних послуг.
2. Оцінка рентабельності готелів.

Варіант 4.

1. Франчайзинг у готельному бізнесі.
2. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.

Варіант 5.

1. Готельний консорціум Європи.
2. Роль реклами у маркетингової комунікації.

Варіант 6.

1. Особливості готельного маркетингу.
2. Вплив економічного та соціального фактора на готельний бізнес.

Варіант 7.

1. Розвиток та характеристика сучасного стану готелів Україні.
2. Самі великі готельні мережі, та їх характеристика.

Варіант 8.

1. Функції та структура служби прийому та обслуговування..
2. Інвестиції у туристському та готельному бізнесі.

Варіант 9.

1. Що таке категорійність готелів?
2. Транснаціональні корпорації у сфері послуг.

Варіант 10.

1. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
2. Всесвітня класифікація готелів.

8. Методи навчання

- словесні методи – розповідь-пояснення, бесіда;
- наочні методи – ілюстрація, демонстрація;
- практичні методи: практичні роботи;
- самостійна робота вдома;
- методи контролю, самоконтролю, взаємоконтролю, корекції, самокорекції та взаємокорекції;
 - аналітичний метод – уявного або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;
 - індуктивний метод – для вивчення явищ від одиничного до загального;
 - дедуктивний метод – для вивчення навчального матеріалу від загального до окремого, одиничного;
 - проблемний виклад матеріалу – для створення проблемної ситуації.

9. Очікувані результати навчання з дисципліни

1. Вміння використання основних теорій мотивації, лідерства і влади для вирішення стратегічних і оперативних управлінських завдань, а також для організації групової роботи на основі знання процесів групової динаміки і принципів формування команди, уміння проводити аудит людських ресурсів і здійснювати діагностику організаційної культури, різними способами вирішення конфліктних ситуацій при проектуванні між особових, групових і організаційних комунікацій на основі сучасних технологій управління персоналом.

2. Показати уміння організувати і підтримувати зв'язки з діловими партнерами.

3. Орієнтуватися в категоріях готелів всесвітньої кваліфікації.

4. Аналізувати категорії номерного фонду різних типів підприємств готельного господарства.

5. Знати комплектацію номерів усіх категорій.

6. Знати принципи обслуговування туристів в усіх категоріях готелів.

7. Вміти користуватися законодавчою базою.

8. Оформлювати документи служби розташування та прийому.

9. Оформлювати документи для поселення групових заявок.

10. Визначати види клінінгових технологічних циклів, які необхідно виконати на певну дату.

11. Розраховувати кількість необхідної білизни та рушників при проведенні клінінгових операцій, визначених у наряді-завданні.

10. Засоби оцінювання

Для денної форми навчання:

- ведення опорного конспекту лекцій
- усне опитування та виконання завдань на лабораторних заняттях
- захист індивідуального завдання/самостійна робота
- контрольна робота (тести)

Поточний контроль знань здійснюється на лабораторних заняттях за допомогою усного опитування та виконання завдань.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу. Після перевірки викладачем контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студента допускають до екзамену.

11. 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.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

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

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС – А, В, С, D, E, FX, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних, практичних або семінарських заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції (ОКЛ) – вид навчально-методичного посібника, в якому у стислому і системному вигляді викладений основний теоретичний матеріал у формі основних понять і положень, що структурно й логічно пов'язані між собою. Дані поняття та положення є лише опорними сигналами, вони вимагають пояснень і визначень, що мають записати студенти під час лекції. Його ведення сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати ОКЛ на лекціях і вести в ньому записи власноруч. Під час аудиторної роботи з ОКЛ студенти записують основні тези лекції та пояснення викладача у визначеному в конспекті полі.

Відвідування студентом лекції та її наявність в ОКЛ з дисципліни

«Організація обслуговування туристів у готелях» дає студенту можливість отримати взагалі до **6 балів** у першому змістовному модулі та **8 балів** у другому змістовному модулі (по **2 бала** максимум за одне лекційне заняття).

Робота на лабораторних заняттях:

1. Студент повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовуюваного в роботі і т.п.).

2. У процесі підготовки і виконання лабораторної роботи студент може користуватися консультаціями викладача.

3. Наявність конспекту лекцій на лабораторній роботі обов'язково!

4. У години занять за розкладом перевіряється і захищається тільки та робота, яка передбачена календарним планом.

5. Студент має право на доопрацювання роботи (за вказівками викладача) терміном не більше тижня без зниження балу.

6. За несвоєчасну здачу лабораторної роботи вихідний бал знижується на 20% щотижня.

7. Забороняється пред'являти для перевірки більше двох незарахованих робіт (за винятком випадків тривалої хвороби студента, підтвердженої документально).

8. Загальне правило – протягом тижня перевіряється тільки одна робота.

9. У разі пропуску занять або не допуску до захисту, перевірка і захист лабораторної роботи здійснюється під час, що визначається викладачем.

10. Загальний бал за лабораторну роботу складається з балів, отриманих за захист, при обліку прострочень і виправлень.

Критерії оцінки лабораторних робіт:

ВБ – вихідний бал – для кожної лабораторної роботи може бути свій (в залежності від складності).

Бал	Критерії оцінки
ВБ*0,1	Робота виконана повністю. Робота без захисту.
ВБ*0,2	Робота виконана повністю. Студент не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи грубі помилки, відчуває труднощі у формулюванні власних суджень, нездатний відповісти на додаткові питання.
ВБ*0,4	Робота виконана повністю. Студент практично не володіє теоретичним матеріалом, допускаючи помилки по суті розглянутих (обговорюваних) питань, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, припускається помилок при відповіді на додаткові питання.
ВБ*0,6	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом на мінімально допустимому рівні, відсутні помилки при описі теорії, відчуває труднощі у формулюванні власних обґрунтованих і аргументованих суджень, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ*0,8	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані,

	аргументовані судження, допускаючи незначні помилки на додаткові питання.
ВБ	Робота виконана повністю. Студент володіє теоретичним матеріалом, відсутні помилки при описі теорії, формулює власні, самостійні, обґрунтовані, аргументовані судження, представляє повні і розгорнуті відповіді на додаткові питання.

Розподіл ВБ для лабораторних робіт (бали).

Лаб. зан. 1	Лаб. зан. 2	Лаб. зан. 3	Лаб. зан. 4	Лаб. зан. 5	Лаб. зан. 6	Лаб. зан. 7	Лаб. зан. 8	Лаб. зан. 9	Лаб. зан. 10
7	7	7	7	7	7	6	6	5	5
Лаб. зан. 11	Лаб. зан. 12	Лаб. зан. 13	Лаб. зан. 14	Лаб. зан. 15	Лаб. зан. 16	Лаб. зан. 17	Лаб. зан. 18	Лаб. зан. 19	Лаб. зан. 20
5	5	4	5	5	5	6	6	6	5
Лаб. зан. 21	Лаб. зан. 22								
5	5								

Якщо наприкінці модулі студент отримав кількість балів з десятою долею – проводиться округлення за математичними принципами.

Виконання та захист лабораторної роботи здійснюється на поточному тижні після лекції за темою та протягом наступного, тобто до наступної лекції.

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання в 1 та 2 модулі надає студенту можливість отримати максимум **20** додаткових балів. Захист відбувається на останній парі в модулі, або в консультативні роботи викладача.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

Кількість балів	Критерії оцінювання
20-16	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність
15-11	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною складністю; робота має самостійний, творчий характер.
10-6	Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність.
5-3	Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них.
2-1	Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт;
0	Індивідуальна робота не виконана

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт (тестів).

В структурі навчання виділяють 2 змістовних модулі. Тобто студенти

двічі за семестр складає модульний контроль та має можливість набрати максимум **10 балів** в кожному модулі. Кожна правильна відповідь за питання тесту оцінюється в **1 бал**.

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати завдання до індивідуальні завдання роботи, що пропонуються в робочій програмі.

ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Зведена таблиця набору балів за семестр

1 модуль (максимум балів)		2 модуль (максимум балів)	
Лекції	6 (3 лекції*2 бали)	Лекції	8 (4 лекції*2 бали)
Лабораторні	64	Лабораторні	62
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	20
Контрольна робота	10	Контрольна робота	10
Всього	100	Всього	100

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на екзамен і скласти усно.

КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

Екзаменаційний білет містить 3 теоретичних питання, які мають узагальнений комплексний характер. Відповідь на кожне завдання оцінюється за 100-бальною шкалою залежно від рівня знань.

Критерії оцінювання кожного з питань, які виносяться на іспит

Рівень знань	Оцінка за 100-бальною шкалою	Критерії оцінювання відповіді
Відмінний рівень	90 – 100	Відповідь студента: <ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням;</p> <ul style="list-style-type: none"> - здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.
Добрий рівень	75 – 89	<p>Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	<p>Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;
Незадовільний рівень	0 – 59	<p>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.</p>

В залежності від кількості допущених помилок викладач вирішує питання щодо оцінки по кожному питанню в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу.

Кожен студент заочного відділення виконує контрольну роботу за варіантом. Вибір варіанта здійснюється за останньою цифрою в заліковій книжці.

В кожному варіанті необхідно розглянути 2 питання. Кожне питання оцінюється в 50 балів максимум.

Після перевірки викладачем контрольної роботи та її захисту в усному вигляді викладач допускає студента до екзамену.

Критерії оцінки контрольної роботи для заочників:

Контрольна	Критерії оцінки
------------	-----------------

робота, письмова та усний захист	
50-40	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
30-25	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обгрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
24-16	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обгрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
15-10	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обгрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.
9-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.
1-0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Бали отримані студентом за 2 модулі (середнє арифметичне) та бали за екзамен підсумовуються та вираховується середнє арифметичне.

Сума балів, накопичених здобувачем вищої освіти за виконання всіх видів поточних навчальних завдань (робіт) на практичних (лабораторних) заняттях та на підсумковому модульному контролі, свідчить про **ступінь оволодіння ним програмою навчальної дисципліни** на конкретному етапі її вивчення. Протягом семестру студенти можуть набрати від 0 до 100 балів, що переводяться у національну шкалу оцінювання і відповідно у шкалу ЄКТС. Кількість балів відповідає певному рівню засвоєння дисципліни:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	визначення
		для екзамену	
90 – 100	A	відмінно	відмінно – відмінне виконання з незначною кількістю помилок
85-89	B	добре	дуже добре – вище від середнього рівня, але з деякими поширеними помилками

75-84	C		добре – в цілому правильне виконання, але з помилками
70-74	D	задовільно	задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків
60-69	E		достатньо - виконання задовільняє мінімальні критерії
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно – недостатньо: необхідно доопрацювати
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним курсом	незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

11. Методичне забезпечення

1. Методичні рекомендації з дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» для студентів напряму підготовки 7.14010301, 8.14010301 Туризмознавство денної та заочної форм навчання / Укл.: С.М. Журавльова – Запоріжжя: ЗНТУ, 2012. – 69 с.

2. Лекційний курс

3. Мультимедійні презентації за темами лекційного курсу

12. Рекомендована література

Базова

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.

2. Браймер Р.А. Основи керування в індустрії гостинності / Р.А. Браймер. – К.: Аспект Пресс, 2013. – 382 с.

3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2012. – 472 с.

4. Кількісна оцінка якості готельного продукту / В.Г. Топольник [та ін.]; під ред. В.Г. Топольник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 208 с.

5. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т.Г. Сокол . – К.: Альтепрес, 2012. – 446 с.

Допоміжна

1. Березін О.В. Управління потенціалом підприємства : навчальний посібник / О.В. Березін, С.Т. Дуда, Н.Г. Міценко. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 308 с. – (Вища освіта в Україні).

2. Засадний О. Готел'ери, стримайте апетити! : Львів упорався із забезпеченням потрібної кількості номерів, Ала заявлена вартість проживання подекуди зашкалює : [Євро чемпіонат - 2012; туризм] / О.

Засадний // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 4 – 10.

3. Ковалів І. Єврокомфорт по-домашньому [Текст] : вболівальників, які не поспішають платити шалені гроші за готель, приймуть українські хостели / І. Ковалів // Урядовий кур'єр. – 2012. – № 36, – С. 10 – 16.

4. Козленко Н.Д. 12 прогнозів на 2020 год // Гостиничний и ресторанный бизнес. – 2015. – № 4. – С. 12 – 14.

5. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1071с.

6. Маркетингові підходи при формуванні конкурентоспроможності регіону : монографія / [О. А. Баранник, І. М. Буднікевич, Є. І. Венгер та ін.] ; ред. І. М. Буднікевич ; Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Чернівці : Рута, 2012. – 440 с.

7. Світовий ринок товарів та послуг: підручник/ за наук. Ред. А.А. Мазаракі, Т.М. Мельник – К.: Київ. Нац. Торг.-екон. Ун-т, 2015. – 600 с.

8. Тимохіна Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохіна. – М.: Юрайт, 2015. – 331 с.

9. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт.; за ред. А.Ю. Парфіненка. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. – 220 с.

10. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку / М.В. Сідоров, О.Є. Юрченко, С.О. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017, – 256 с.

11. Управління персоналом : підручник / В.М. Данюк [та ін.] ; за заг. та наук. ред. В. М. Данюка. – Київ: КНЕУ, 2013. – 666 с.

12. Юрченко С.О. Міжнародний туризм : навчальний посібник / С.О. Юрченко, О.Є. Юрченко. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. – 328 с.

13. Шимановська-Діанич Л.М. Управління розвитком персоналу організації : теорія і практика : монографія / Л.М. Шимановська-Діанич. – Полтава : ПУЕТ, 2012. – 462 с.

14. Яцун Л.М. Інноваційна політика підприємств ресторанного господарства : монографія / Л.М. Яцун, О.В. Борисова. – Х.: ХДУХТ, 2013. – 266 с.

13. Інформаційні ресурси

1. Асоціація малих готелів та апартаментів України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.smallhotels.com.ua>>. [Посилання дійсне на 16.06.2019 р.].

2. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 12.06.2019 р.].

3. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.]

4. Гостиничний бізнес online – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua>>. [Посилання дійсне на 20.06.2019 р.].

5. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]

6. Розвиток готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.5ballov.ru/referats/preview/97317/6>>. [Посилання дійсне на 19.06.2019 р.].

7. Світовий туризм і готельне господарство. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 17.06.2019 р.].

8. Сучасний стан готельного господарства. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 29.06.2019 р.].

9. Класифікаційні системи. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.hotelstars.org>>. [Посилання дійсне на 25.06.2019 р.]

10. Hotelstars Union. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://prohotelia.com.ua/2016/09/hotelstars/>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019 р.]