

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування туристів у готелях
(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризмознавство
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Другий (магістерський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри туристичного,
готельного та ресторанного бізнесу (ТГРБ)

Протокол № 1 від 14.08.2020 р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	ППН 01 Організація обслуговування туристів у готелях Нормативна дисципліна Цикл професійної підготовки
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень
Викладач	Журавльова С.М., к.е.н., доцент кафедри ТГРБ
Контактна інформація викладача	7698403, 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/
Обсяг дисципліни	Кількість годин – загальний обсяг 120 кредити – 4 кредити ЕКТС розподіл годин: 14 лекцій 30 лабораторних 69 самостійна робота 7 індивідуальне заняття вид контролю – екзамен
Консультації	Згідно з графіком консультацій
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити навчальної дисципліни.	
<p>Дисципліна Організація послуг харчування. Теми: Характеристика сучасних закладів ресторанного господарства та розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі. Просторове забезпечення сервісовиробничого процесу, об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Організація підготовки до обслуговування. Організація обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства. Організація кейтерингового обслуговування. Інноваційні форми організації сервісної діяльності в ресторанному господарстві.</p> <p>Дисципліна Технологія готельної справи Теми: Класифікація та характеристика готелів. Сертифікація та система управління якістю готельних послуг. Європейська система класифікації готелів. Категоризація готельних закладів світу. Організаційна структура готельного підприємства 1 – 5*. Мистецтво обслуговування номерів та персонал у готелі. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання приміщень.</p> <p>Дисципліна Рекреалогія та санаторно-курортне лікування Теми: Рекреалогія як наука. Рекреаційна діяльність Рекреаційні та природні лікувальні ресурси. Кліматолікування Водолікування. Грязелікувальні процедури. Заклади лікувально-оздоровчого відпочинку на курортах. Організація санаторно-курортного лікування. Санаторно-курортне господарство світу. Лікувальна фізична культура. Санаторно-курортне господарство Європи, Азії. Преформовані фізичні фактори.</p> <p>Дисципліна Організація анімаційних послуг Теми: Зародження і розвиток форм культурно-дозвільної діяльності. Соціально-культурна анімація як форма соціальної активності особи. Акторська майстерність. Дитяча анімація. Спортивна анімація. Вечірні шоу-програми. Організація анімаційних програм</p> <p style="text-align: center;">Постреквізити навчальної дисципліни:</p> <p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дисципліна «Корпоративне управління в туризмі»; - дисципліна «Стратегічний маркетинг в туризмі». 	
3. Характеристика навчальної дисципліни	
<p>Готельне господарство є важливою функціонально розвиненою складовою туристичної галузі, завданням якої є забезпечення високого рівня комфорту і якості обслуговування туристів.</p> <p>У вивченні навчальної дисципліни «Організація обслуговування туристів у готелях» закладені принципи організації діяльності готелів, формування атмосфери гостинності, створення та просування туристичного продукту. Ця дисципліна допомагає студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал про сутність економічних явищ і процесів у готельній індустрії</p>	

України та світу; розкриває зміст професійної діяльності в області організації готельного обслуговування; з проблем взаємодії основних служб в процесі організації обслуговування, озброєння їх теоретичними знаннями і практичними навичками, необхідними для:

- створення плану діяльності основних служб готельного підприємства;
- формування системи функціональних процесів обслуговування клієнтів в готелі, контролю показників діяльності служби готелю, дотримання персоналом професійних стандартів обслуговування та кваліфікаційних вимог в засобах розміщення.

Загальні компетентності:

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Здатність працювати в команді з використанням сучасних комунікаційних методів міжособистісної взаємодії.

Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня та напрямку функціонування (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Здатність формувати корпоративні стандарти щодо організації, забезпечення і оцінки якості послуг з обслуговування клієнтів.

Здатність працювати на рівні глобального, міжнародного, національного, регіонального професійного середовища.

Фахові компетентності:

Уміння розробляти та впроваджувати конкурентоспроможні туристичні продукти і послуги; орієнтуватися у глобальному конкурентному середовищі та проводити його аналітику.

Знання одної або декількох іноземних мов, вміння вільно спілкуватись з бізнес-партнерами, розробляти документацію, презентувати і захищати результати професійної діяльності в соціокультурному середовищі або в міжнародних структурах.

Уміння застосовувати механізм та процес управління якістю на підприємствах галузі туризму; організувати після продажне обслуговування клієнтів, визначати критерії й стандарти якості надання послуг, проводити претензійну роботу; визначати та задовольняти індивідуальний попит споживачів туристичних послуг, формувати інклюзивну програм відпочинку клієнтів.

Уміння здійснювати розрахунки з клієнтами за надані послуги з обслуговування, оформлювати рахунки (інвойси) і проводити контроль оплати; оформити туристичну документацію; володіти технологіями обліку, зберігання та аудиту туристичної документації і програм перебування та розміщення туристів.

Знання предмету, завдань та видів підприємницької діяльності в туризмі; методів і форм державної підтримки малого бізнесу; умов та середовища здійснення підприємницької діяльності в туризмі; законодавчих актів з організації підприємництва щодо надання туристичних послуг в сфері обслуговування клієнтів.

Результати навчання:

Уміння організувати співпрацю з іноземними контрагентами.

Знання категорії готелів за всесвітньою кваліфікацією; базових принципів обслуговування туристів в усіх категоріях готелів; категорій номерного фонду; комплектації номерів; технології та організації процесу обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства; сучасні особливості організації обслуговування клієнтів в індустрії гостинності.

Вільно володіти державною мовою як безальтернативним засобом спілкування в професійній туристичній діяльності та використовувати як корпоративний стандарт.

Використовувати комунікативні навички, методи і технології, ініціювати впровадження технік та прийомів комунікативного менеджменту в практику суб'єктів туристичного бізнесу.

Приймати стратегічні та оперативні управлінські рішення в складних ситуаціях невизначеності умов туристичного бізнесу, які потребують застосування нових підходів до прогнозування.

Ініціювати комплексні цифрові туристичні проекти і продукти та проявляти лідерство під час їх реалізації на підприємстві.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

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.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного

підходу у вивченні основних понять та термінів у готельній індустрії.

Пізнавальні – сформувавши 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 – 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.

6. Зміст 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.

7. План вивчення навчальної дисципліни

№	Назва теми	Форми	Кількість
---	------------	-------	-----------

тижня		організації навчання	годин
1.	Маркетинг в індустрії гостинності	лекція	2
1.	Маркетинг в індустрії гостинності	лабораторна	2
2.	Маркетинг в індустрії гостинності	лабораторна	2
3.	Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу	лекція	2
3.	Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу	лабораторна	2
4.	Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу	лабораторна	2
5.	Система управління готельним господарством	лекція	2
5.	Система управління готельним господарством	лабораторна	2
6.	Система управління готельним господарством	лабораторна	2
7.	Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень	лекція	2
7.	Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень	лабораторна	2
8.	Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень	лабораторна	2
9.	Управління персоналом в готельному господарстві	лекція	2
10.	Управління персоналом в готельному господарстві	лабораторна	2
10.	Управління персоналом в готельному господарстві	лабораторна	2
11.	Внутрішньо-організаційні нормативні документи	лекція	2
12.	Внутрішньо-організаційні нормативні документи	лабораторна	2
12.	Внутрішньо-організаційні нормативні документи	лабораторна	2
13.	Психологія обслуговування в індустрії гостинності	лекція	2
14.	Психологія обслуговування в індустрії гостинності	лабораторна	2
14.	Психологія обслуговування в індустрії гостинності	лабораторна	2
15.	Психологія обслуговування в індустрії гостинності	лабораторна	2
15.	Підсумковий модульний контроль	пк екзамен	2

8. Самостійна робота

Самостійна робота – це вид розумової діяльності, за якої студент самостійно (без сторонньої допомоги) опрацьовує практичне питання, тему, вирішує задачу або виконує завдання на основі знань, отриманих з підручників, книг, на лекціях, 15 лабораторних заняттях. Її головною метою є формування самостійності суб'єкта, що вчиться, формування його вмінь, знань і навичок.

Здійснюється вона безпосередньо через зміст і методи всіх видів навчальних занять. Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових навчальних занять час. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, регламентується робочим навчальним планом. Згідно навчального плану на самостійну роботу з курсу «Організація обслуговування туристів у готелях» відведено 69 академічних годин.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен не просто продемонструвати володіння певним обсягом знань, а й уміти розв'язувати певні елементи наукових проблем, аналізувати та систематизувати отримані дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати та відстоювати власну точку зору. Йдеться передусім про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Обов'язковим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Це сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

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

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
---------	----------------------	------------------

Тема 1. Маркетинг в індустрії гостинності.		
<p>1. Поняття «послуга».</p> <p>2. Види готельних послуг.</p> <p>3. Особливості готельних послуг.</p> <p>4. Особливості маркетингу у сфері готельного господарства.</p> <p>5. Сегментація ринку готельних послуг. Сегментація ринку.</p> <p>6. Вибір цільового ринку (ринків).</p> <p>7. Організація позиціонування. Позиціонування готельного продукту.</p> <p>8. Стратегії маркетингу. Спеціальні маркетингові програми і технології обслуговування. PR-діяльність в готельному бізнесі.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою визначеною темою.</p> <p>2. Підготувати опорний конспект опрацьованого матеріалу.</p> <p>3. Вивчення термінології.</p> <p>4. Загальне знайомство з нормативними документами з готельної діяльності в Україні.</p>	<p>Вересень 8 годин</p>
Тема 2. Організаційно-управлінська структура світового готельного комплексу.		
<p>1. Моделі організації готельного бізнесу і різновиду готелів.</p> <p>2. Система франчайзингу.</p> <p>3. Класифікація засобів розміщення.</p> <p>4. Типологія готелів. Колективні засоби розміщення.</p> <p>5. Класифікація готелів</p> <p>6. Особливості системи класифікації готелів України. Номерний фонд.</p> <p>7. Класифікація готельних номерів.</p> <p>8. Європейський стандарт класифікації номерів.</p> <p>9. Стандартизація та система управління якістю в готельному господарстві.</p> <p>10. Заходи підтримки готельної галузі за кордоном.</p> <p>11. Проблеми розвитку готельного господарства України.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою визначеною темою.</p> <p>2. Ознайомлення з Міжнародними нормативними документами.</p> <p>3. Підготувати порівняльний аналіз двох нормативних документів: «Міжнародні готельні правила» і «Правила надання готельних послуг в Україні»</p>	<p>Вересень 8 годин</p>
Тема 3. Система управління готельним господарством.		
<p>1. Особливості роботи у сфері готельного господарства.</p> <p>2. Роль персоналу.</p> <p>3. Споживачі готельних послуг.</p> <p>4. Організаційні структури менеджменту в готельному бізнесі. Лінійна структура управління (ЛСУ).</p> <p>5. Функціональна структура управління (ФСУ).</p> <p>6. Лінійно-функціональна структура управління (ЛФСУ).</p> <p>7. Дивізійні структури управління (ДСУ).</p> <p>8. Матрична структура управління (МСУ).</p> <p>9. Організаційна структура готельного підприємства.</p> <p>10. Основні служби готелю та їх характеристика.</p> <p>11. Види розрахунків з клієнтами готелю.</p> <p>12. Ціноутворення в готельній діяльності. Управління безперервним розвитком готелю.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою визначеною темою.</p> <p>2. Підготувати опорний конспект опрацьованого матеріалу.</p> <p>3. Підготувати доповідь та презентацію за темою.</p>	<p>Жовтень 8 годин</p>
Тема 4. Санітарно-гігієнічні вимоги до складу приміщень.		
<p>1. Склад і площі приміщень.</p> <p>2. Санітарно-технічне устаткування, загальні</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами</p>	<p>Жовтень 8 годин</p>

<p>вимоги.</p> <p>3. Водопровід. Вентиляція, кондиціонування, опалювання.</p> <p>4. Каналізація і сміттєпроводи.</p> <p>5. Електропостачання, електроустаткування, зв'язок і сигналізація.</p> <p>6. Ліфти та інші види механічного транспорту.</p> <p>7. Вміст приміщень готелю.</p> <p>8. Вміст білизняного господарства.</p> <p>9. Загальні вимоги до п'ятизіркових готелів.</p>	<p>літературою за визначеною темою.</p> <p>2. Знайомство з нормативними документами готельної діяльності в Україні.</p> <p>3. Знайомство з Санітарно-гігієнічними вимогами в готелях України по ДСТУ.</p> <p>4. Вивчення термінології</p>	
Тема 5. Управління персоналом в готельному господарстві.		
<p>1. Персонал як ключовий чинник управління готельним бізнесом.</p> <p>2. Система освіти: школи індустрії гостинності.</p> <p>3. Підбір і підготовка готельного персоналу.</p> <p>4. Управління персоналом: українська та західна ментальність. Система керівництва.</p> <p>5. Управління трудовим колективом.</p> <p>6. Управління конфліктом.</p> <p>7. Система мотивації персоналу в готельному бізнесі.</p> <p>8. Принципи управління мотивацією.</p> <p>9. Нематеріальна система мотивації. Розмір і система чайових.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою за визначеною темою.</p> <p>2. Підготувати опорний конспект опрацьованого матеріалу.</p> <p>3. Підготувати доповідь та презентацію за темою.</p>	<p>Жовтень 10 годин</p>
Тема 6. Внутрішньо організаційні нормативні документи.		
<p>1. Положення про підрозділ як інструмент управління персоналом.</p> <p>2. Функціональні обов'язки працівників готелю.</p> <p>3. Керівники служби прийому і розміщення.</p> <p>4. Служба обслуговування.</p> <p>5. Служба експлуатації номерного фонду і надання послуг.</p> <p>6. Служба харчування.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою за визначеною темою.</p> <p>2. Підготувати опорний конспект опрацьованого матеріалу.</p> <p>3. Вивчення термінології.</p> <p>4. Підготувати посадові інструкції керівників підрозділів</p>	<p>Листопад 10 годин</p>
Тема 7. Психологія обслуговування в індустрії гостинності.		
<p>1. Психологія обслуговування.</p> <p>2. Правила і стандарти спілкування персоналу з клієнтами.</p> <p>3. Навики професійного спілкування.</p> <p>4. Інформування клієнта.</p> <p>5. Позиція персоналу (психологічні проблеми).</p> <p>6. Засоби приваблення потенційних клієнтів.</p> <p>7. Система оцінки задоволеності клієнта.</p> <p>8. Аудит якості обслуговування.</p>	<p>1. Ознайомитися з джерелами літературою за визначеною темою.</p> <p>2. Підготувати опорний конспект опрацьованого матеріалу.</p> <p>3. Підготувати доповідь та презентацію за темою.</p>	<p>Листопад 17 годин</p>

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 (один раз на 2 тижні);
 - 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).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Засоби оцінювання:

- 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.

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.

Ведення опорного конспекту лекцій:

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
9	9	9	9	9	9	6	6	6	6
Лаб. зан. 11	Лаб. зан. 12	Лаб. зан. 13	Лаб. зан. 14	Лаб. зан. 15					
6	6	6	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 **20 балів** в кожному модулі. Кожна правильна відповідь за питання тесту оцінюється в **2 бали**.

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	54	Лабораторні	52
Самостійна робота/ІДЗ	20	Самостійна робота/ІДЗ	20
Контрольна робота	20	Контрольна робота	20
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: - 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.
Добрий рівень	75 – 89	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, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання;
Задовільний рівень	60 – 74	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;
Незадовільний рівень	0 – 59	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.

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.

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

10. Політика курсу

Політика щодо дедлайнів та перескладання: лабораторні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання (дострокове складання) курсу загалом відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: При недотриманні академічної доброчесності, академічний плагіат та заходи його запобігання, розвиток навичок добросовісної та коректної роботи із джерелами інформації; дотримання вимог наукової етики та поваги до інтелектуальної власності інших осіб; активізацію самостійності та індивідуальності при створенні власних творів, а також підвищення відповідальності за порушення загальноприйнятих правил цитування, адміністрація навчального закладу може застосувати наступні санкції: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит). Списування під час контрольних робіт заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише за необхідності під час навчального процесу. У разі виявлення факту списування і / або використання засобів мобільного зв'язку та ін. під час контролю (поточний, рубіжний, проміжний) оцінка анулюється.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. Відвідування занять є обов'язковим компонентом в системі вивчення курсу, набуття загальних та фахових компетентностей (відвідування лекцій та лабораторних занять). Самостійну роботу студент виконує у системі дистанційного навчання (<https://moodle.zp.edu.ua/>). За об'єктивних причин (наприклад, лікарняні, стажування, мобільність, індивідуальний графік, інше) аудиторні види занять та завдань також можуть бути трансформовані в систему дистанційного навчання (сервіс moodle). У випадку проведення навчальних екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Списування під час контрольних робіт, тестів та екзамену заборонені (у т.ч. користування мобільними телефонами). Студент має право ознайомитися зі своєю роботою після виставлення екзаменаційної оцінки. Кожен студент має право подати апеляцію щодо результатів екзамену

Політика дотримання прав та обов'язків студентів. Права і обов'язки студентів відображено у п.7.5 Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protseesu.pdf).

Політика конфіденційності та захисту персональних даних. Обмін персональними даними між викладачем і студентом в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>). Стаття 10, п. 3 «Використання персональних даних працівниками суб'єктів відносин, пов'язаних з персональними даними, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом».