

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Технологія готельної справи

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризмознавство
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

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

Затверджено на засіданні кафедри
туристичного, готельного та ресторанного
бізнесу

Протокол № 1 від 14.08.2020 р.

| 1. Загальна інформація | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Назва дисципліни | ППН 11 Технологія готельної справи Нормативна частина Цикл професійної підготовки |
| Рівень вищої освіти | Перший (бакалаврський) 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 - 120, кредитів - 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 22, лабораторні - 22, самостійна робота - 69, індивідуальні заняття - 7, вид контролю - екзамен |
| Консультації | <i>Згідно з графіком консультацій</i> |
| 2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни | |
| Пререквізити навчальної дисципліни. | |
| <p>Дисципліни: Туристичні ресурси України Темі: Туристичні ресурси України як навчальна дисципліна. Тенденції розвитку туризму. Класифікація туристичних ресурсів. Загальна характеристика туристичних ресурсів України. Структура природних ресурсів. Водні, ландшафтні та орографічні ресурси України. Структура культурноісторичних туристичних ресурсів. Рекреаційне районування України.</p> | |
| <p>Дисципліни: Технологія гостинності Темі: Становлення та розвиток індустрії гостинності. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. Управління службою харчування та напоїв. Ресторанний бізнес та основні види діяльності ресторанів. Сучасні інформаційні технології в гостинності. Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності. Проведення нарад, конференцій та виставок. Управління людськими ресурсами.</p> | |
| <p>Дисципліни: Інформаційні системи та технології Темі: Системи обробки тексту. Редактор Microsoft Word. Системи табличної обробки даних. Табличний редактор Excel. Комп'ютерні мережі. Глобальна мережа Internet.</p> | |
| Постреквізити навчальної дисципліни: | |
| <p>Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Технологія ресторанної справи» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Туроперейтинг, - Економіка туризму - Організація транспортних подорожей - Соціальний туризм - Економіка підприємства - Ціноутворення в туризмі - Туристські формальності - Реклама в туризмі - Реклама і зв'язки з громадськістю - Інноваційний розвиток - Культурний сервіс і туризм - Правове регулювання туристичної діяльності - Міжнародне право - Управління персоналом туристичного підприємства - Діловодство в туризмі - Кадрове діловодство - Бізнес-планування в туризмі | |

3. Характеристика навчальної дисципліни

Готельне господарство – це основний фактор і важлива складова туристичної інфраструктури, яка відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Загальні компетенції:

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

Здатність до абстрактного, критичного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій, усну і письмову комунікацію професійного спрямування рідною та іноземною мовами.

Здатність застосувати основні методи організації безпеки життєдіяльності людей, їх захисту від можливих наслідків аварій, катастроф, стихійних лих, інших ситуацій в туристичній діяльності.

Спеціальні компетенції:

Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

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

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

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

Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Результати навчання:

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

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

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

Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

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

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

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

Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

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

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні термінології, які пов'язані з особливостями організації роботи у сфері готельного господарства.

Пізнавальні – сформулювати 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. Теоретичні основи готельного господарства.

Тема 1. Класифікація та характеристика готелів.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту, за місцем розташування. Класифікація готелів за наявністю в них засобів пересування (транспорту). Характеристика готелів для автотуристів. Характеристика готелів при казино. Спа-готелі. Інші види аналогічних закладів розміщення.

Тема 2. Категорійні вимоги до готелів України 1 – 5*.

Національні стандарти та вимоги до готелів від 1 до 5*. Вимоги до мотелів від 1 до 4*. Вплив європейських вимог до готелів на українські готельні підприємства. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення.

Тема 3. Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.

Сучасний готель – складний архітектурний комплекс. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Архітектура сучасних готелів: зарубіжний та вітчизняний досвід. Особливості готельної архітектури. Внутрішній дизайн готелів.

Тема 4. Значення інтер'єру та озеленення готелів.

Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного господарства. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів. Значення кольору в інтер'єрі готелів. Меблі в інтер'єрі готельного комплексу. Декоративно-оформлювальне мистецтво в організації простору інтер'єрів різних за своїм призначенням. Роль декоративної рослинності в інтер'єрах готелю.

Тема 5. Організація приміщень на підприємстві готельного господарства.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Основні елементи номера. Типи номерів. Організація приміщень нежитлової групи. Санітарно-технічне устаткування.

Тема 6. Функціонально-організаційні структури управління готелем.

Побудова організаційної структури управління в готелях. Типи організаційних структур у готелях. Переваги та недоліки сучасних організаційних структур у готельній індустрії. Інфраструктура готелю. Особливості діяльності готельних служб.

Змістовий модуль 2. Сучасні технології управління готельним господарством.

Тема 7. Фінансово-економічна діяльність готельних підприємств.

Рентабельність готельних підприємств. Показники ефективності роботи готелю. Коефіцієнт завантаження та матеріальні ресурси готелю. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства. Механізм формування тарифів щодо надання готельних послуг.

Тема 8. Управління якістю на підприємствах готельного господарства.

Концепція якості на підприємствах гостинності. Формування рівня якості готельного продукту. Оцінка якості обслуговування в готелі. Нормативні основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні. Чинники формування якості обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

Тема 9. Управління персоналом в готельному бізнесі.

Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельного підприємства та створення атмосфери команди. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Кадрове планування: чисельність та структура персоналу. Вимоги до обслуговуючого персоналу в готельному господарстві.

Тема 10. Система безпеки в готелях.

Значення безпеки у готельному підприємстві, основні напрями забезпечення безпеки. Технологія забезпечення безпеки готелю. Організаційна структура департаменту. Вимоги до працівників департаменту. Сучасні вимоги протипожежної безпеки. Правила захисту майна мешканців готелю. Організація інформаційної безпеки.

Тема 11. Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення.

Основні напрями автоматизації готелю. Поняття та функції системи управління готелем. Бронювання номерів через сайт готелю. Характеристика гостьового циклу. Технологія бронювання місць і номерів у готелях. Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств. Особливості реєстрації туристських груп. Нові прогресивні методи реєстрації гостей. Технічні інновації в циклі обслуговування гостя.

7. План вивчення навчальної дисципліни

| № тижня | Назва теми | Форми організації навчання | Кількість годин |
|---------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| 1 | Класифікація та характеристика готелів | лекція | 2 |
| | Класифікація та характеристика готелів | Лабораторне | 2 |
| 2 | Категорійні вимоги до готелів України 1 – 5* | лекція | 2 |
| | Категорійні вимоги до готелів України 1 – 5* | Лабораторне | 2 |
| 3 | Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів | лекція | 2 |
| | Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів | Лабораторне | 2 |
| 4 | Значення інтер'єру та озеленення готелів | лекція | 2 |
| | Значення інтер'єру та озеленення готелів | Лабораторне | 2 |
| 5 | Організація приміщень на підприємстві готельного господарства | лекція | 2 |
| | Організація приміщень на підприємстві готельного господарства | Лабораторне | 2 |
| 6 | Функціонально-організаційні структури управління готелем | лекція | 2 |
| | Функціонально-організаційні структури управління готелем | Лабораторне | 2 |
| 7 | Фінансово-економічна діяльність готельних підприємств | лекція | 2 |
| | Фінансово-економічна діяльність готельних підприємств | Лабораторне | 2 |
| 8 | Управління якістю на підприємствах готельного господарства | лекція | 2 |
| | Управління якістю на підприємствах готельного господарства | Лабораторне | 2 |
| 9 | Управління персоналом в готельному бізнесі | лекція | 2 |
| | Управління персоналом в готельному бізнесі | Лабораторне | 2 |
| 10 | Система безпеки в готелях | лекція | 2 |
| | Система безпеки в готелях | Лабораторне | 2 |
| 11 | Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення | лекція | 2 |
| | Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення | Лабораторне | 2 |
| 11 | Підсумковий модульний контроль | пк екзамен | 2 |

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

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

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

повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання, а також визначення ключових понять і термінів. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує: - опитування студентів під час лабораторних занять, перевірку робочих конспектів; - залучення студентів до дискусії з теми семінарського заняття з наступною оцінкою ініціативи та здатності до аналізу дискусійних питань; - проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до екзамену, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми, наводяться та аналізуються нормативно-правові акти.

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. Класифікація та характеристика готелів | | |
| 1. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту, за місцем розташування. 2. Класифікація готелів за наявністю в них засобів пересування (транспорту). 3. Характеристика готелів для автотуристів. 4. Характеристика готелів при казино. 5. Спа – готелі. 6. Інші види аналогічних закладів розміщення. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | лютий 6 годин |
| Тема 2. Категорійні вимоги до готелів України 1 – 5* | | |
| 1. Національні стандарти та вимоги до готелів від 1 до 5*. 2. Вимоги до мотелів від 1 до 4*. 3. Вплив європейських вимог до готелів на українські готельні підприємства. 4. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення. | Конспект теми, реферат, усна доповідь Зробити глосарій. | лютий 6 годин |
| Тема 3. Принципи будівництва та архітектури сучасних готелів | | |
| 1. Сучасний готель – складний архітектурний комплекс. 2. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектора, антропогенний ландшафт, інтер'єр. 3. Архітектура сучасних готелів: зарубіжний та вітчизняний досвід. 4. Особливості готельної архітектури. 5. Внутрішній дизайн готелів. | Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. | лютий 6 годин |
| Тема 4. Значення інтер'єру та озеленення готелів | | |
| 1. Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного господарства. 2. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів. 3. Значення кольору в інтер'єрі готелів. 4. Меблі в інтер'єрі готельного комплексу. 5. Декоративно-оформлювальне мистецтво в організації простору інтер'єрів різних за своїм призначенням. 6. Роль декоративної рослинності в інтер'єрах готелю. | Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Доповідь на обрану тему. | лютий 6 годин |
| Тема 5. Організація приміщень на підприємстві готельного господарства | | |
| 1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. 2. Організація приміщень житлової групи. | Опитування, обговорення, виступи з | березень 6 годин |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3. Основні елементи номера. 4. Типи номерів. 5. Організація приміщень нежитлової групи. 6. Санітарно-технічне устаткування. | доповідями | |
| Тема 6. Функціонально-організаційні структури управління готелем | | |
| 1. Побудова організаційної структури управління в готелях. 2. Типи організаційних структур у готелях. 3. Переваги та недоліки сучасних організаційних структур у готельній індустрії. 4. Інфраструктура готелю. 5. Особливості діяльності готельних служб. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | березень 5 годин |
| Тема 7. Фінансово-економічна діяльність готельних підприємств | | |
| 1. Рентабельність готельних підприємств. 2. Показники ефективності роботи готелю. 3. Коефіцієнт завантаження та матеріальні ресурси готелю. 4. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства. 5. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства. 6. Механізм формування тарифів щодо надання готельних послуг. | 1. Повторення теоретичного матеріалу з даної теми. 2. Рішення задач | березень 7 годин |
| Тема 8. Управління якістю на підприємствах готельного господарства | | |
| 1. Концепція якості на підприємствах гостинності. 2. Формування рівня якості готельного продукту. 3. Оцінка якості обслуговування в готелі. 4. Нормативні основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні. 5. Чинники формування якості обслуговування. 6. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. 7. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування. | Опитування, обговорення, виступи з доповідями | березень 7 годин |
| Тема 9. Управління персоналом в готельному бізнесі | | |
| 1. Технології управління персоналом у сфері гостинності. 2. Добір персоналу готельного підприємства та створення атмосфери команди. 3. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. 4. Кадрове планування: чисельність та структура персоналу. 5. Вимоги до обслуговуючого персоналу в готельному господарстві. | Повторення та обговорення теоретичного матеріалу з даної теми. Зробити глосарій. | квітень 7 годин |
| Тема 10. Система безпеки в готелях | | |
| 1. Значення безпеки у готельному підприємстві, основні напрями забезпечення безпеки. 2. Технологія забезпечення безпеки готелю. 3. Організаційна структура департаменту. 4. Вимоги до працівників департаменту. 5. Сучасні вимоги протипожежної безпеки. 6. Правила захисту майна мешканців готелю. 7. Організація інформаційної безпеки. | Конспект теми, реферат, усна доповідь | квітень 7 годин |
| Тема 11. Інформаційні технології та технологія бронювання служби прийому і розміщення | | |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні напрями автоматизації готелю. 2. Поняття та функції системи управління готелем. 3. Бронювання номерів через сайт готелю. 4. Характеристика гостьового циклу. 5. Технологія бронювання місць і номерів у готелях. 6. Організація прийому і розміщення клієнтів готельних підприємств. 7. Особливості реєстрації туристських груп. 8. Нові прогресивні методи реєстрації гостей. 9. Технічні інновації в циклі обслуговування гостя. | <p>Конспект теми, реферат, усна доповідь</p> | <p>квітень 6 годин</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------|

Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання для студентів денної форми навчання полягає в розробці проекту номеру готельного господарства згідно вимог ДСТУ.

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

1. Системи класифікації готелів.
2. За якими критеріями встановлюється категорія готелю?
3. Санітарне утримання об'єктів проживання та побутового обслуговування в туристичних закладах.
4. Технічне оснащення номерів.
5. Системи класифікації в світовій практиці.
6. Нормативні документи із стандартизації та вимоги до них.
7. Класифікація малих форм архітектури як об'єкта проектування міського дизайну за їх призначенням і зовнішнім виглядом.
8. Основні фактори розвитку готельного господарства.
9. Особливості роботи господарської служби.
10. Уніфіковані технології готельних послуг.
11. Роль, завдання і види декоративно-монументального мистецтва в інтер'єрах готелю.

14. Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.

12. Роль, завдання і види декоративно-монументального мистецтва в інтер'єрах готелю.
 13. Організаційна структура Системи УкрСЕПРО та їх характеристика.
 14. Організація метрологічної служби.
 15. Тенденції розвитку готелів, сучасні вимоги до дизайну інтер'єрів приміщень.
- В **2 модулі** студенти створюють картонний макет готельного номеру. В макеті необхідно врахувати:

1. Стиль підприємства.
2. Декор.
3. Відповідність комплектації номера до Класифікації готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Введ. в дію 01.07.2004]

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

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, FХ, 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 «Технологія готельної справи» дає студенту **2 бали** в кожному змістовному модулі.

Робота на лабораторних заняттях:

1. Студент повинен розуміти зміст виконаної роботи (знати визначення понять, вміти пояснити значення і сенс будь-якого терміну, використовуваного 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 незарахована робіт (за винятком випадків тривалої хвороби студента, підтвердженої документально).

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

9. У разі пропуску занять або недопуску 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 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Лаб. зан. 11 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |

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 **32 бал** в 1 модулі. Контрольна робота в першому модулі містить 16 тестових питань (кожна правильна відповідь оцінюється в **2 бали**).

В другому модулі складання модульного контролю дає студенту **30 балів**. Контрольна містить 15 тестових питань. 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 | 12 (6 лекції*2 бали) | Лекції | 10 (5 лекції*2 бали) |
| Лабораторні | 36 (6 лаб.зан*6) | Лабораторні | 40 (5 лаб.зан*8) |
| Самостійна робота/ІДЗ | 20 | Самостійна робота/ІДЗ | 20 |
| Контрольна робота | 32 | Контрольна робота | 30 |
| 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, вірно 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: <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 | Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: <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 | 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 з

кожного питання в межах визначеного бального діапазону. Результат екзамену визначається шляхом ділення суми балів, отриманих за всі 3 питання, на їх кількість.

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 |

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;
- участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи; 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)».