Силабус курсу
«Готельна індустрія України»

Освітній ступінь: Перший (бакалаврський)
Галузь знань: J Транспорт та послуги
Спеціальність: J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
Кількість кредитів: 4
Рік підготовки: 1
Компонент освітньої програми: Обов'язкова
Мова викладання: Українська

Керівник курсу
доцент кафедри, к.е.н., доц. Годя Іван Михайлович
Контактна інформація – ivan.hodia@uzhnu.edu.ua

Опис дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни **«Готельна індустрія України»** є формування у спеціалістів сучасного системного мислення в галузі готельної справи, формування знання і вміння з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва і споживання готельних послуг відповідно до міжнародних стандартів якості та гостинності з метою професійної підготовки висококваліфікованих фахівців, які зможуть забезпечити високий рівень ефективності системи управління та конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу.

Основні завдання:

1. ознайомити студентів з предметом, технологією обслуговування та специфікою курсу «Готельна індустрія України»;
2. розкрити теоретико-методологічні основи готельної справи;
3. висвітлити сутність та науково-методичні аспекти готельного бізнесу;
4. домогтися розуміння студентами значимості та ефективності теоретичних знань та практичних навичок з технологія готельної справи;
5. надати студентам можливість закріплення теоретичних знань і набуття практичних вмінь і навичок у веденні готельного бізнесу;
6. привити студентам бажання до самовдосконалення;
7. підготувати висококваліфікованих фахівців для роботи на підприємствах готельної індустрії.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких **компетентностей:**

- Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

- Здатність самостійно проводити дослідження, опановувати нові сучасні знання та застосовувати їх у практичній діяльності (ЗК03).
- Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій для пошуку, систематизації та аналізу даних (інформації) з різних джерел для формування клієнтських баз та оптимізації готельно-ресторанних послуг відповідно до сучасних стандартів сервісу (ЗК04).
- Здатність здійснювати професійну діяльність з дотриманням норм охорони праці, пожежної та техногенної безпеки, санітарно-гігієнічних та екологічних вимог (ЗК08).
- Здатність організовувати ефективний виробничо-сервісний процес відповідно до тенденцій на ринку гостинності і потреб цільової аудиторії споживачів (СК02).
- Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства (СК03).
- Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, володіння навичками професійної взаємодії, управління діловими контактами з гостями (СК04).
- Здатність управляти суб'єктами господарської діяльності готельно-ресторанної сфери, розраховувати основні фінансово-економічні показники, оцінювати ефективність їх діяльності (СК05).

Навчальний контент

Змістовий модуль № 1

Тема 1. Історія, становлення та розвиток готельної справи

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: давній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н. е.); період середньовіччя (V-XV ст. н.е.); Новий час (XVI ст.- початок XX ст.); сучасний. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі,Ірані,Сирії, Єгипті та їх особливості. Вплив релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів у Європі, Азії, США тощо. Масовий характер паломництва та державна підтримка імператора Карла Великого (742 - 814 р.р.). Поява приватних постоялих дворів - остерій (Швейцарія, 881р.). Становлення і розвиток готельної справи у XVI — початок XX століття. Поява постоялих дворів (ями) на Русі в XII-XIII століттях. До XX століття постоялі двори приєдналися до поштових станцій. Перші заклади «платної гостинності» під назвою «tabernaperpetua» - «цілодобова торгівля вином». Спад готельної індустрії в роки Першої світової війни. Відродження індустрії гостинності на початку 40-х років. Сучасний стан розвитку світового готельного господарства.

Тема 2. Технологія сфери послуг: визначення, зміст, види і структура технологій

Технологія (грец. Techne - мистецтво; logos — вчення) — наука про способи впливу на сировину, матеріали і напівфабрикати відповідними засобами виробництва. Види технологій. Сферою послуг є сукупність різноманітних і різнорідних галузей діяльності, що створюють матеріальні і нематеріальні послуги. Сфера послуг об'єднує галузі за принципом спільності виконуваних функцій: задоволення потреб у послугах незалежно від їхнього матеріального вираження. Систематизація послуг залежно від сфери споживання. Види послуг. Структура сфери споживання. Самостійна галузь «готельна індустрія». Готельні послуга, як складова сфери послуг.

Тема 3. Технологія гостинності. Концепція технології гостинності

Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність», «технологія гостинності». Поняття «гостинність» - приймання гостей є детермінантом сфери послуг. Термін гостинність уведений експертами конфедерації ХОТРЕК (конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському економічному товаристві у 1982 р.) Еволюція індустрії гостинності. Складові моделі гостинності: «Гість – послуга – середовище». Технологія гостинності. Концепції технології гостинності: технологічна, гуманітарна і комерційна.

Тема 4. Сучасний підхід до класифікації готельних підприємств

Сучасний розвиток світового готельного господарства. Сучасні міжнародні готельні ланцюги. Причини появи готельних ланцюгів. Головні тенденції сучасного розвитку індустрії гостинності. Класифікація готелів. Спеціалізовані заклади розміщення.

Тема 5.Типи організаційних структур

Поняття «Організаційна структура». Мета структури. Значення організаційної структури. Типи організаційних структур. Сутність та види організаційних структур управління. Лінійна структура. Функціональна структура. Матрична структура. Проектна структура. Підприємницька структура. Переваги та недоліки кожної організаційної структури управління. Принципи побудови організаційних структур.

Тема 6. Структура технології готельного обслуговування гостей в готелі

Організаційно-функціональна структура служб готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. Структура і зміст технологічного процесу обслуговування гостей готельному комплексі. Технологія обслуговування гостей службою бронювання. Технологія бронюваних місць. Форма зміни режиму бронювання функції та обов'ки працівників служби номерного фонду готелю щодо надання послуг. Види послуг. Організація надання основних та додаткових послуг. Якість обслуговування туристів в готелі важливий чинник розвитку туризму. Правила поведінки персоналу у готелі.

Змістовий модуль № 2

Тема 7. Структура і зміст технологічного процесу приймання і розміщення у готельному підприємстві

Організаційно функціональна структура служби прийому та розміщення. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Функції та обов'язки працівників служби прийому і розміщення. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації туристських груп. Види розрахунків з проживаючими. Видача ключів і контроль за ними. Процедура від'їзду. Методи оплати рахунку. Нічний аудит. Функціональні обов'язки нічного аудитора. Автоматований процес аудиту – System up date.

Тема 8. Структура технологічних процесів експлуатації приміщень житлового поверху

Організаційно-функціональна структура служби номерного фонду. Технологія обслуговування гостей в номері функції та обов'язки працівників служби померного фонду менеджера служби номерного фонду, старшої покоївки, покоївки, прибиральниці, завідувача білизняної, суперва ера, стюарта. Пральня та хімчистка. Технологія прибирання номерів та приміщення загального користування. Санітарно гігієнічні засоби в готелі.

Тема 9. Автоматизація технологічних процесів

Автоматизація технологічних процесів. Автоматизація управління діяльністю готелю. Які можливості для автоматизації технологічних процесів надає ринок? Програмне забезпечння

для автоматизації роботи готелю. Контроль ефективності роботи. Функції інженерно – експлуатаційної служби в готелі.

Тема 10. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

Інформаційний центр готелю. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Сучасні системи Інтернет - бронювання в управлінні готелем. Переваги для гостя.

Тема 11. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства

Поняття і сутність міжнародної готельної індустрії. Компоненти міжнародної готельної індустрії. Їх структура і взаємозв'язок. Типологія готельних підприємств в Україні. Показник забезпеченості готельними місцями.Форми власності (державна, комунальна, колективна, приватна, міжнародна) готельними підприємствами в Україні. Розподіл готельного фонду за регіонами України. Базова характеристика готельних підприємств за регіонами. Перспективи розвитку готельного господарства в світі та в Україні.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
Інтегральна	Здатність розв’язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
ЗК	**ЗК03** Здатність самостійно проводити дослідження, опановувати нові сучасні знання та застосовувати їх у практичній діяльності. **ЗК04** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій для пошуку, систематизації та аналізу даних (інформації) з різних джерел для формування клієнтських баз та оптимізації готельно-ресторанних послуг відповідно до сучасних стандартів сервісу. **ЗК08** Здатність здійснювати професійну діяльність з дотриманням норм охорони праці, пожежної та техногенної безпеки, санітарно-гігієнічних та екологічних вимог.
СК	**СК02** Здатність організовувати ефективний виробничо-сервісний процес відповідно до тенденцій на ринку гостинності і потреб цільової аудиторії споживачів. **СК03** Здатність здійснювати практичну діяльність у сфері готельного та ресторанного бізнесу відповідно до чинного законодавства. **СК04** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, володіння навичками професійної взаємодії, управління діловими контактами з гостями. **СК05** Здатність управляти суб’єктами господарської діяльності готельно-ресторанної сфери, розраховувати основні фінансово-економічні показники, оцінювати ефективність їх діяльності.

ПРН (очікувані)	**ПР02** - Розуміти та практично використовувати базові поняття з теорії готельної справи. **ПР04** - Вміти аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. **ПР04** - Вміти прогнозувати зміни в умовах ринку для забезпечення конкурентоспроможності підприємств. **ПР05** - Вміти застосовувати принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного бізнесу. **ПР06** - Вміти аналізувати, інтерпретувати та моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного бізнесу. **ПР13** - Вміти формувати ефективну виробничо-організаційну структуру готельно-ресторанного підприємства. **ПР13** - Вміти складати штатний розпис та професійно-кваліфікаційні вимоги до персоналу. **ПР20** - Вміти розуміти вимоги до діяльності у готельно-ресторанному бізнесі, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України. **ПР20** - Вміти аналізувати національні пріоритети, законодавчі ініціативи і глобальні тенденції, спрямовані на розвиток галузі. **ПР22** - Вміти зберігати і примножувати досягнення та цінності суспільства, усвідомлюючи своє місце у загальному контексті розвитку індустрії гостинності, соціальних стандартів та науки, застосовуючи отримані знання для досягнення сталого прогресу. **ПР22** - Вміти використовувати різні види фізичної активності для покращення здоров'я, що сприяє формуванню стійкого здорового суспільства.

Літературні джерела

Нормативна література

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 №324/95-ВР.
2. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 № 771/97-ВР;
3. Закон України «Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державними членами, з іншої сторони» від 16.09.2014 № 1678-VII;
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII;
5. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006 – (Чинний від 01.10.2006). – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. – (Національний стандарт України).
6. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – (Чинний від 23.12.2004) – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 10 с. (Національний стандарт України).
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 № 19.
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджені наказом Мінекономіки та з питань євроінтеграції України від 24.07.2002 № 219.

Основна література

1. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг.К. 2005.-352 с.
2. Головко О.М. Організація готельного господарства - К.: Знання, 2006. – 284с.

3. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / За редакцією проф. Федорченка В.К.Навч посіб. Для студентів вищих навчальних закладів:. — К.: Вища школа., 2001 -237 с.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес : теорія і практика Навч.- посіб. – К.: Київ. Центр учбової літератури, 2009. – 470 с.
5. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування. Підручник. - К.: Київ. Знання, 2011. – 363 с.
6. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглєв Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора С.І.Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
7. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І. Організація обслуговування в малих готелях,- К: Європейський університет, 2007. – 180 с.
1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично – готельного підприємництва. – Навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів .-К.:Київ. Центр учбової літератури, 2007 .-341с.
8. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навч. посібник.- К.: Київ Кондор 2005 – 405с.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах, Підручник для вищих навчальних закладів, - К.: Киів. Альтепрес,2009. -446с.
10. Скібіцька Л.І. Менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навч. літ., 2007. – 416 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. www.prohotelia.com.ua
2. www.unwto.org
3. http://hotel-rest.com.ua/
4. http://www.ukrstat.gov.ua
5. http://tourlib.net/lib.htm

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання**: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності**: Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Оцінювання

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- поточне оцінювання, що передбачає оцінку самостійної підготовки студента до практичних, семінарських чи лабораторних занять, виконання індивідуальних завдань (у разі потреби);

-модульне оцінювання - оцінка виконання модульних завдань (письмові роботи);

- підсумкове оцінювання проводиться в усній формі у вигляді заліку

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю - підготовка доповідей та усна відповідь на питання аудиторії і викладача підчас практичних чи семінарських занять, виконання індивідуальної роботи (у разі потреби).

Форма модульного контролю полягає у написанні письмової роботи з розгорнутими відповідями на питаннями.

Форма підсумкового семестрового контролю відповідно до освітньої програми проходить в усній формі у вигляді заліку.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота						**Модульна контрольна робота**	**Сума**
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	50	**100**
8	8	8	8	9	9		

Т1, Т2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота					**Модульна контрольна робота**	**Сума**
Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	50	**100**
10	10	10	10	10		

Т1, Т2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	**Модуль 1**		**Модуль 2**	
	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	6	50	6	50
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		**100**		**100**