

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС

навчальної дисципліни
«Організація роботи готелів»
на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 6 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Миронов Денис Анатолійович
к.т.н.

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	066-732-65-48
Електронна адреса	zardenzar@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Набуття спеціальних компетентностей з організації роботи готелів, та формування знань і вмінь організації діяльності підприємств готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування гостей готелів, організації готельного сервісу.
Тривалість	6 кредитів ЄКТС/180 годин (лекції 18 год., практичні заняття 54 год., самостійна робота 108 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з підприємницького права; персонального розвитку та лідерства; організації роботи номерного фонду; якості обслуговування в готелях і ресторанах.
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none">вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово (PH03);аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства (PH04);розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу (PH05);аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та	<ul style="list-style-type: none">здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів (СК08);здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів, ефективної експлуатації інженерного обладнання підприємств (СК09);здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу (СК10).

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
ресторанного бізнесу (РН06).	

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1 Види діяльності готельного господарства та організація роботи персоналу		
Тема 1. Специфіка готельного виробництва послуг та чинники, що впливають на організацію роботи персоналу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчити порядок здійснення обов'язкової сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО
Тема 2. Організаційна структура управління (в залежності від розмірів готелю)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчити програмне забезпечення для автоматизації готельного бізнесу LOGUS
Тема 3. Персонал, як ключовий чинник управління готелем	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Провести аналіз чинників конкурентоздатності підприємств готельного бізнесу
Тема 4. Внутрішньо-організаційні нормативні документи	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчення нормативно-правового регулювання готельної індустрії
Модуль 2 Корпоративна культура, засоби комунікації, психологія обслуговування робота із автоматизованими засобами керування на підприємствах готельного господарства		
Тема 5. Корпоративна культура в готелі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	Вивчити система керування готелем Shelter
Тема 6. Процеси передачі інформації між підрозділами та засоби комунікації	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Програма для готелів, хостелів, міні-готелів, баз відпочинку і пансіонатів – jSolutions
Тема 7. Принципи та психологія обслуговування в готелі	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчити програму ULTRA готель
Тема 8. Робота з книгою скарг та пропозицій	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Вивчити екранну форму програми Servio - Карта рахунку

Інформаційні джерела

Основні

1. Ковешніков В.С. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор, 2015.- 752с.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
3. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і Київ. 2015. 580 с.
4. Архіпов В.В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2013. 384 с.

Додаткові

1. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
2. Байлик С.И. Готельне господарство: організація, керування, обслуговування. Підручник. 2 вид., перероб. і доп. -

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Програмне забезпечення для готелів SERVIO
2. Програма для готелів, хостелів, міні-готелів, баз відпочинку і пансіонатів – jSolutions
3. Пакет програм MS Office

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо відвідування занять: студенти повинні бути присутніми на кожному занятті, кожне наступне заняття пов'язане із попереднім. В разі відсутності з поважних причин, допускається самостійне виконання завдання в терміни не пізніше ніж до наступного за розкладом заняття.
- Політика щодо академічної доброчесності: забороняється використовувати мобільні пристрої під час виконання практичних завдань та модульних робіт. Кожен студент отримує власне завдання та виконує його самостійно. Не дозволяється консультивання під час виконання практичних завдань із іншими студентами, лише з викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4). Відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу практичних занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (5 балів)	30
Модуль 2 (теми 5-8). Відвідування занять (5 балів); захист домашнього завдання (5 балів); обговорення матеріалу практичних занять (5 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (5 балів)	30
Поточне оцінювання	60
Екзамен	40
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни