

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО

Факультет агротехнологій та екології
Кафедра харчових технологій та готельно-ресторанної справи

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни
«ГОТЕЛЬНА СПРАВА»

<http://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=1424>

Викладач (і): к.е.н., доц. Наталія Бочарова, к.с.-г.н., доц. Нона Гапріндашвілі

<http://feb.tsatu.edu.ua/teacher/bocharova-nataliya-oleksandrivna/>

<http://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/people/haprindashvili-nona-archylivna/>

Кількість кредитів 3

Загальна кількість годин 90

Загальний опис навчальної дисципліни

Анотація курсу.

Готельне господарство — основний фактор і важлива складова інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного продукту на світовому ринку послуг. Ця сфера розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором.

Програма базується на адаптації та впровадженні в професійну діяльність знань, аналітичних, комунікативних, організаторських, управлінських навичок інтегративного вирішення завдань у підприємстві в готельному бізнесі.

Майбутній фахівець в готельній сфері вивчає дисципліни з питань функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Отримані знання дозволяють відкрити та розвивати власний бізнес, організувати готельний сервіс, розробити механізм оптимізації та інноваційні моделі в готельному бізнесі.

Метою є опанування студентами теоретичних знань, практичних навичок та їх реалізація при технології приймання та обслуговування споживачів готельних послуг, видами і порядком оформлення документації, основними технологічними процесами виробництва та споживання готельних послуг, нормативною хронологією здійснення технологічних циклів та операцій працівниками поверхової служби та служби приймання та обслуговування закладів готельного господарства.

Завданням дисципліни є:

- надання студентам загальних навичок з методології та теорії технології готельних послуг та нормативно-правового забезпечення галузі;
- засвоєння закономірностей еволюції підприємств індустрії гостинності;

- вивчення видів технологічних циклів основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг;
- формування у студентів практичних навичок і вмінь щодо практичного застосування методів та процедур організації допоміжних служб готельного підприємства; організації праці в готельному господарстві; організації виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства;
- розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, самостійності і відповідальності у роботі;
- формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління готельним господарством на всіх стадіях її життєвого циклу у взаємозв'язку з зовнішнім середовищем.

Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які студент набуде в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
241 «Готельно-ресторанна справа»	<p>ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.</p> <p>ЗК 2. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> <p>ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і</p>	<p>ФК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>ФК 2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p>ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p>ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання</p>	<p>РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>РН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 7. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p>

	<p>письмово. ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності. ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p>	<p>раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу. ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. ФК 14. Здатність організувати харчування в закладах курортної та рекреаційної сфери з урахуванням потреб споживачів різних полікультурних та етнічних груп і рекомендацій щодо раціонального харчування ФК 15. Здатність моделювати технологічний ланцюг та уміння організувати процеси виробництва і надання послуг закладами ресторанного господарства, відповідно до технологічних властивостей і наявності сировини. ФК 16. Здатність організувати простір та формувати дизайн-концепції об'єктів сфери гостинності</p>	<p>РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави. РН 25. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні принципи організації простору об'єктів сфери гостинності, формувати дизайн-концепції для закладів готельно-ресторанного господарства.</p>
--	--	---	--

Soft skills:

- *інтелектуальні*: здатність логічно і системно мислити, розв'язувати комплексні теоретичні та практичні задачі і проблеми під час професійної діяльності у готельно-ресторанній галузі, вміння працювати в професійному середовищі;
- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді.
- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації.
- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно.

- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем.
- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати.
- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Орієнтовний перелік тем лекцій

1. Стан та перспективи розвитку готельної індустрії.
2. Види та класифікація сучасних засобів розміщення.
3. Обслуговування гостей у готелі.
4. Управління персоналом готелю.
5. Управління товарно-матеріальними ресурсами та організація допоміжного господарства готелю. Організація будівель готелю.
6. Управління безпекою готелю.
7. Основні фонди готельного господарства.
8. Формування предметно-просторового середовища готелів.
9. Особливості діяльності готельних служб.
10. Послуги підприємств готельного господарства.
11. Організація надання додаткових послуг.
12. Глобальні системи бронювання.

Орієнтовний перелік тем практичних занять

1. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
2. Види та класифікація сучасних засобів розміщення.
3. Практичні аспекти обслуговування гостей у готелі.
4. Організація праці працівників готельного господарства та робочий час.
5. Практичні аспекти управління товарно-матеріальними ресурсами та організація допоміжного господарства готелю. Організація будівель готелю.
6. Практичні напрями забезпечення безпеки у готельному господарстві.
7. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного господарства.
8. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі.
9. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення.
10. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.
11. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.
12. Організація автотранспортного господарства при готелі.

Політика курсу

- ✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університеті.
- ✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у конференції, науковому проєкті, міжнародному стажуванні) навчання може

відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.

✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.

✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.


Рекомендована література

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. – 494 с.
3. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.
4. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8.
5. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР // відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.
6. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

Допоміжна

7. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агеєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
8. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Х. : Харьковская государственная академия городского хозяйства, 2004.
9. Про затвердження Правил користування готелями й аналого-гічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19[Електронний ресурс]. – [://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/](http://vi-leghas.ua/content/view/3404/36/).

Гарант освітньої програми


(підпис)

Прісс О.П.