

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет перекладознавства

Кафедра психології, педагогіки і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-виховної роботи
М.І. Соловей
«*Соловей*» 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах

галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	242 Туризм
освітній рівень	перший (бакалаврський)
освітня програма	Туристичне обслуговування
статус дисципліни	вибіркова

Форма здобуття освіти	денна
Навчальний рік	2021 – 2022
Семестр	VII
Кількість кредитів ЄКТС	3
Мова навчання	українська
Форма підсумкового контролю	залік

КИЇВ – 2021


Розробник:

Кучерява Г. О., кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму

Схвалено на засіданні кафедри психології, педагогіки і туризму,
протокол № 15 від 22 червня 2021 року

Завідувач кафедри  О. В. Матвієнко

Схвалено на засіданні вченої ради факультету перекладознавства,
протокол № 12 від 23 червня 2021 року

Голова вченої ради факультету  Л. Я. Зєня

1. Мета вивчення дисципліни

Навчальна дисципліна «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» передбачає набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок з організації надання основних та додаткових послуг у засобах тимчасового розміщення.

2. Загальний обсяг (відповідно до робочого навчального плану) –

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 20 год.

семінарські заняття – 16 год.

самостійна робота – 54 год.

3. Передумови до вивчення або вибору навчальної дисципліни

Передумовою до вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» є загальні знання з організації туристичної діяльності та готельного господарства.

Здобувачі вищої освіти повинні:

3.1. Знати визначення готельного підприємства. Види готельних підприємств та їх функції.

3.2. Вміти пояснювати особливості організації готельного господарства як провідної складової індустрії туризму.

3.3. Володіти елементарними навичками аналізу інформації та її представлення у вигляді презентації та звітів; робити висновки та аргументовано відстоювати свою точку зору.

3. Анотація навчальної дисципліни.

Курс «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» передбачає набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок з організації надання основних та додаткових послуг у засобах тимчасового розміщення.

У рамках курсу здобувачі вивчають класифікацію засобів розміщення та принципи діяльності готельних підприємств, ознайомлюються з основними та додатковими готельними послугами та особливостями їх надання в залежності від типу та категорії засобу тимчасового розміщення.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти повинні

знати:

- сутність та види готельних підприємств, принципи організації надання послуг у готелях та туристичних комплексах;
- технологію обслуговування туристів у готельних підприємствах;
- поняття якості обслуговування в готелях та туристичних комплексах та критерії її оцінювання;

уміти:

- давати оцінку якості обслуговування в готелях та туристичних комплексах;
- аналізувати комунікаційні процеси в індустрії гостинності;

володіти елементарними навичками:

- збору, аналізу, узагальнення та систематизації інформації щодо питань обслуговування в готелях та туристичних комплексах, презентації інформаційних матеріалів.

5. Завданням вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» є теоретична та практична підготовка здобувачів, а також формування таких компетентностей:

Інтегральна компетентність:

ІК. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

Фахові компетентності:

ФК22. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК24. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК34. Здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

6. Очікувані результати навчання з дисципліни

Результат навчання (1. знати; 2. уміти; 3. комунікація; 4. автономність і відповідальність)		Форми (та / або методи і технології навчання)	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності)
Код	Результат навчання		
	Знати:		
1.1.	сутність та види готельних підприємств, принципи організації надання послуг у готелях та туристичних комплексах;	пояснювально-ілюстративний, репродуктивний методи.	усне опитування, письмова модульна контрольна робота.
1.2.	технологію обслуговування туристів у готельних підприємствах;	пояснювально-ілюстративний, репродуктивний методи.	аналіз ситуаційних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота;
1.3.	поняття якості обслуговування в готелях та туристичних комплексах та критерії її оцінювання;	пояснювально-ілюстративний, проблемний методи.	аналіз ситуаційних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота;
	Уміти:		
2.1.	давати оцінку якості обслуговування в готелях та туристичних комплексах;	проблемно-пошуковий, діалогово-комунікаційний методи;	виконання практичних завдань, участь у дискусії, письмова модульна контрольна робота;
2.2.	аналізувати комунікаційні процеси в індустрії гостинності;	проблемно-пошуковий, дослідницький, метод самонавчання.	виконання практичних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота.
	Комунікація:		
3.1.	використання комунікаційних інструментів для збору, аналізу, узагальнення та систематизації інформації щодо питань обслуговування в готелях та туристичних комплексах, презентації інформаційних матеріалів	діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий, дослідницький методи;	аналіз ситуаційних завдань, усне опитування, підготовка та демонстрація презентацій, письмова модульна контрольна робота;
3.2.	налагодження взаєморозуміння, робота в команді та самотійно.	діалогово-комунікаційний метод.	усне опитування, участь у дискусії.
	Автономність і відповідальність:		
4.1.	виконувати завдання та нести відповідальність за їх результати, аргументовано відстоювати власні погляди, самотійно приймати рішення.	діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий, дослідницький.	виконання практичних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота.

7. Співвідношення очікуваних результатів навчання з дисципліни із програмними результатами навчання

Результати навчання з дисципліни (код) Програмні результати навчання (назва)	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1
ПРН02. 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.	+	+	+					
ПРН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.		+	+	+	+	+		
ПРН09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.		+	+	+		+		
ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.		+		+		+		
ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.				+		+	+	
ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.							+	+
ПРН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.					+			+
ПРН24. Використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній та письмовій формах.	+					+		+

8. Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Система модульно-рейтингового контролю навчальних досягнень здобувачів вищої освіти реалізується за наступною схемою. Оцінюються такі складники:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1.Аудиторна та самостійна робота	50
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	50
		Разом	100

Рейтинг модуля обчислюється у такий спосіб.

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та позааудиторна самостійна робота) здійснюється у національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»). Невиконання завдань самостійної роботи позначаються «0».

Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ з/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.

		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно розкриває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.
2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання, участь у дискусії тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: поточна письмова робота (тест), вибіркоче опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

У випадку, якщо здобувач не відвідав заняття, він не допускається до заліку, якщо не відпрацює пропущене заняття. Якщо здобувач не відвідав жодного семінарського заняття, йому виставляється 0 балів.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувача

Позааудиторна самостійна робота здобувачів включає виконання завдань, які пропонуються викладачем (виконання практичних завдань, підготовка і демонстрація презентацій та ін.). Самостійна робота оцінюється за п'ятибальною системою.

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються до даного типу завдань.	«задовільно»
Робота виконана невірно, не відповідає вимогам.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу модуля напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та позааудиторну самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне з усіх поточних оцінок за ці види роботи з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в **рейтинговий бал за роботу протягом семестру** шляхом помноження на **10**. Таким чином, максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру може становити **50**.

Модульна контрольна робота (МКР) є складником семестрового рейтингу та виконується перед заліком. Кожне питання модульної контрольної роботи оцінюється в багатобальній системі. Модульна контрольна робота складається з тестових завдань та питань алгоритмічного та творчого рівнів.

Максимальна кількість балів за виконану модульну контрольну роботу становить **50 б**. Час виконання модульної контрольної роботи – **1 год. 20 хв**.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Питання (завдання) репродуктивного рівня (макс – 10 б.)	10	відповідь логічна та послідовна, повністю розкриває зміст питання;
	7 – 9	відповідь повна, проте є незначні недоліки та помилки;
	4 – 6	відповідь неповна, містить недоліки та помилки;
	1 – 3	відповідь схематична, містить багато фактологічних помилок та неточностей;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (макс – 15 б.)	15	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	11 – 14	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	7 – 10	відповідь неповна, містить деякі помилки та неточності;
	4 – 6	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	1 – 3	відповідь схематична, майже не розкриває зміст питання, містить неточності, помилки;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) творчого рівня (макс – 25 б.)	25	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв'язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та категоріями, аргументовано доводить власну точку зору;
	21 – 24	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить деякі неточності у розв'язанні завдань; здобувач аргументовано доводить власну точку зору;
	16 – 20	відповідь змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	11 – 15	відповідь в цілому правильна, але неповна, містить незначні недоліки, рівень самостійності суджень недостатній;
	6 – 10	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 5	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту

	питання.
Разом	50 балів

Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за МКР. Максимальний рейтинговий бал студента становить 100 балів.

Підсумкова форма контролю – **залік в усній формі.**

Умови допуску до заліку: повне виконання програми курсу та всіх видів робіт, відпрацювання пропущених лекцій і семінарських занять, виконання самостійної роботи, успішне виконання модульної контрольної роботи.

Організація оцінювання

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – Е та бал 60. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку «не зараховано», то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка «не зараховано» в національній шкалі, оцінка FX – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

Критерії оцінювання заліку:

№	Критерії оцінювання	Шкала оцінювання	
		«зараховано»	«не зараховано»
1.	Відповідність змісту	Відповідь здобувача повністю відповідає змісту питання. Основні проблеми розкриті чітко та в повній мірі.	Відповідь здобувача лише частково відповідає / не відповідає змісту питання. Основні проблеми визначено нечітко / не визначено.
2.	Повнота і ґрунтовність викладу	Основні питання розкриті повністю і ґрунтовно.	Основні питання розкриті лише частково і без належної глибини / зовсім не розкриті.
3.	Термінологічна коректність	Здобувач вільно й коректно користується понятійно-категоріальним апаратом дисципліни.	Здобувач майже не користується термінологією.

Оцінка «зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача в повній мірі відповідає всім зазначеним критеріям.

Оцінка «не зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача не відповідає хоча б одному із зазначених критеріїв.

Шкала відповідності оцінок

Оцінка в національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача за дисципліну у такий спосіб:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	
59 балів і нижче	–	FX – не зараховано.	

9. Програма навчальної дисципліни. Тематичний план занять

№ з/п	№ і назва теми (включно із темами, що винесені на самостійне опрацювання)	Кількість годин			
		Денна форма			
		Разом	у тому числі		
лекції	семінарські / практичні заняття		самостійна робота		
Модуль 1					
Модуль 1. Теоретичні основи та практичні аспекти організації обслуговування в готелях та туристичних комплексах					
1.	Тема 1. Готельні підприємства: сутність, види та функції.	8	2	1	5
2.	Тема 2. Технологія обслуговування туристів у готельних підприємствах.	8	2	1	5
3.	Тема 3. Поняття якості обслуговування у готельних підприємствах та критерії її оцінювання.	9	2	2	5
4.	Тема 4. Організація реєстрації та розміщення гостей у готельних підприємствах.	9	2	2	5
5.	Тема 5. Технологія бронювання послуг у готельних підприємствах.	8	2	1	5
6.	Тема 6. Організація обслуговування на житлових поверхах готелю.	8	2	1	5
7.	Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в готелях.	8	2	1	5
8.	Тема 8. Організація надання додаткових послуг у готелях різної категорії.	8	2	1	5
9.	Тема 9. Організація комунікаційних процесів у готельних підприємствах.	11	2	2	7
10.	Тема 10. Культура обслуговування в готелях.	11	2	2	7
11.	Модульна контрольна робота	2		2	
	Разом годин за модулем 1	90	20	16	54
	Усього годин	90	20	16	54

10. Рекомендована література

Базова

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельного господарства : підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
3. Ковешніков В. С, Мальська М. П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Київ : Кондор, 2015. 752 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
5. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 336 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес. Теорія і практика. К. : ТОВ «Видавництво "Центр навчальної літератури"», 2019. 472 с.
7. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.

Додаткова

1. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.»
4. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа. Навчальний посібник. К. : ВД «Кондор», 2021. 300 с.
5. Байлик С. И. Готельне господарство: підручник 2 вид., перероб. і доп. К.: Дакор, 2009. 368 с.
6. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства : підручник. К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
7. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с.
8. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.
9. Жук М. В., Круль Г. Я. Менеджмент готельно-курортного і туристичного сервісу. Конспект лекцій. Частина 1. Чернівці: Рута, 2004. 88 с.

- 10.Ляпина И. Ю. Організація й технологія готельного обслуговування. Підручник. М. Пробіздат, 2001. 208 с.
- 11.Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. *Журнал Європейської економіки*. 2015. Том 14 (№ 3). С. 273 – 286.
- 12.Оніщук Н. В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. Випуск 4 (21). С. 297 – 304.
- 13.Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
- 14.Пандяк І. Феномен індустрії гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура. *Вісник Львівського університету. Серія географічна*. 2016. Вип. 50. С. 277 – 285.
- 15.Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.
- 16.Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. К. : Альтерпрес, 2009. 447с.

Інформаційні ресурси

1. Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
2. Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.