

# Київський національний лінгвістичний університет

## Кафедра психології, педагогіки і туризму

### СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах

<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський)
<b>Спеціальність</b>	242 Туризм
<b>Освітня програма</b>	Туристичне обслуговування
<b>Форма здобуття освіти</b>	денна
<b>Статус дисципліни</b>	вибіркова
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Семестр</b>	VІІ
<b>Обсяг дисципліни</b>	кредити – 3 загальний обсяг годин – 90 аудиторна робота – 36 год., у т. ч.: <ul style="list-style-type: none"><li>- лекції – 20 год.,</li><li>- семінарські заняття – 16 год.,</li><li>- самостійна робота – 54 год.</li></ul>
<b>Форма контролю</b>	залік
<b>Пререквізити</b>	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 знати визначення готельного підприємства, види готельних підприємств та їх функції; вміти пояснювати особливості організації готельного господарства як провідної складової індустрії туризму; володіти елементарними навичками аналізу інформації та її представлення у вигляді презентації; робити висновки та аргументовано відстоювати свою точку зору.
<b>Постреквізити</b>	знання, отримані у процесі вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах», можуть бути використані під час розв'язання практичних завдань, зокрема під час проходження виробничої практики з туристичного обслуговування, а також виконання кваліфікаційної роботи.
<b>Викладач</b>	КУЧЕРЯВА Ганна Олександрівна, кандидат географічних наук, доцент
<b>Контактна інформація</b>	e-mail: hanna.kucheriava@knlu.edu.ua
<b>Дні занять</b>	згідно розкладу занять
<b>Консультації</b>	згідно графіку консультацій

## ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ЗМІСТУ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» є набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок з організації надання основних та додаткових послуг у засобах тимчасового розміщення.

**Предметом** вивчення є теоретичні та практичні аспекти організації обслуговування в готелях та туристичних комплексах.

**Завдання** вивчення дисципліни: розглянути класифікацію засобів розміщення та принципи діяльності готельних підприємств; ознайомитися з основними та додатковими готельними послугами та особливостями їх надання в залежності від типу та категорії засобу тимчасового розміщення.

### ЦІЛІ НАВЧАННЯ

Засвоєння навчальної дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» передбачає формування таких *компетентностей*: 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; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; навички міжособистісної взаємодії; здатність працювати в команді та автономно.

Також вивчення дисципліни має на меті формування *фахових компетентностей*: 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 до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

*Програмні результати навчання*, що досягаються під час вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах»: 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; організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності; використовувати

професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній та письмовій формах.

## **ПОЛІТИКА КУРСУ**

Під час вивчення дисципліни «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах» здобувачі вищої освіти мають відвідувати лекційні та семінарські заняття, вчасно виконувати всі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Відпрацювання занять, пропущених через поважні причини, відбувається під час консультацій. У разі здачі завдань (практичні роботи, індивідуальні завдання) після встановленого строку, кількість балів за їх виконання зменшується (з мах 5 б. ставиться лише 4).

Під час виконання завдань здобувачі повинні обов'язково дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме: самостійно виконувати всі види завдань та форми контролю; посилаючись на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної діяльності.

## **ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

### ***Тема 1. Готельні підприємства: сутність, види та функції.***

Поняття «готельне підприємство». Типізація готельних підприємств, їх види та функції. Класифікація підприємств розміщення за рівнем комфорту. Принципи діяльності готельних підприємств.

### ***Тема 2. Технологія обслуговування туристів у готельних підприємствах.***

Технологічна схема обслуговування туристів в готелі та її характеристика. Складові замкнутого технологічного циклу обслуговування туристів у готелі: бронювання, прибуття в готель, проживання, виїзд.

### ***Тема 3. Поняття якості обслуговування у готельних підприємствах та критерії її оцінювання.***

Якість готельних послуг. Стандартизація та сертифікація готельних послуг. Правила надання готельних послуг. Головні вимоги якісного обслуговування у готельних підприємствах. Механізм управління якістю готельних послуг.

### ***Тема 4. Організація реєстрації та розміщення гостей у готельних підприємствах.***

Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Порядок реєстрації туристичних груп. Правила заповнення документів первинного обліку.

***Тема 5. Технологія бронювання послуг у готельних підприємствах.***

Основні вимоги до здійснення бронювання номерів. Способи здійснення бронювання. Організаційні форми бронювання: централізоване бронювання; бронювання міжготельними агентствами; центральний офіс із бронювання; бронювання туристичними підприємствами; бронювання транспортними агентствами; бронювання організаторами конференцій і нарад; бронювання безпосередньо у готелі. Анулювання бронювання. Подвійне бронювання. Терміни анулювання заявок на бронювання. Сучасні системи Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.

***Тема 6. Організація обслуговування на житлових поверхах готелю.***

Стандарти роботи поверхової служби закладу розміщення. Перелік послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання в готелях різних типів та категорій. Безкоштовні та платні послуги. Організація виїзду з номерів.

***Тема 7. Організація інформаційного обслуговування в готелях.***

Інформаційне обслуговування для підвищення готельного сервісу. Автоматизація управління діяльністю готелю. Організація інформаційної служби на підприємстві готельного господарства. Діяльність інформаційного центру готелю. Інформаційні потоки в системі управління готелем.

***Тема 8. Організація надання додаткових послуг у готелях різної категорії.***

Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування. Перелік додаткових послуг, що пропонуються готельними підприємствами. Організація надання додаткових послуг в готелях ділового призначення, заміських готелях, в туристичних комплексах.

***Тема 9. Організація комунікаційних процесів у готельних підприємствах.***

Комунікаційні процеси служб готелю (служби бронювання, служби роботи на поверхах, служби безпеки тощо). Засоби комунікації готелю. Внутрішні та зовнішні комунікації готелю. Особливості формування комунікаційної політики готельного підприємства.

***Тема 10. Культура обслуговування в готелях.***

Культура обслуговування як система цінностей і переконань, підтримуваних підприємством готельного господарства. Культура сервісу в готелях різних типів та класів. Інновації в культурі і сервісі обслуговування в готельному господарстві: професійної етики і поведінка персоналу, стандарти надання послуг, забезпечення якісного обслуговування, підвищення рівня комфорту, створення потрібних зручностей і невимушеної атмосфери.

## ВИДИ ЗАНЯТЬ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Передбачені лекційні та семінарські заняття, виконання самостійної роботи та її захист. Форма підсумкового контролю – залік.

Під час навчання використовуються пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, частково-пошуковий, дослідницький, діалогово-комунікаційний, проблемно-пошуковий методи, самонавчання. Семінарські заняття передбачають усне опитування, аналіз ситуаційних завдань та участь у дискусіях, демонстрацію та обговорення презентацій. Самостійна робота включає виконання практичних завдань, підготовку презентацій, а також вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять за рекомендованою літературою. Однією з умов виконання індивідуальних завдань є дотримання принципів академічної доброчесності.

## СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

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

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять 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 відбиває 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, 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 (практичне завдання, тест), вибіркове опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

### Критерії оцінювання самостійної роботи здобувача

Критерії оцінки	Оцінка
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 для 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 для даного типу завдань.	«задовільно»
Виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне значення усіх поточних оцінок за ці види робіт 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 становить 50.**

### Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Питання (завдання) репродуктивного рівня (мах – 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 (мах – 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 (мах – 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.
<b>Разом</b>	<b>50 балів</b>	

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

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

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

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 студент 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-категорійним 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 студента 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.	

### РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

#### Базова література

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.

### Додаткові джерела

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. Пробріздат, 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>