**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://www.tsatu.edu.ua/tpzpsg/4710-2/ **)**

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 підприємництві 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» | 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.<br>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.<br>ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.<br>ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.<br>ЗК 5.Здатність працювати в команді.<br>ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і | ФК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.<br>ФК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.<br>ФК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.<br>ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.<br>ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.<br>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.<br>ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.<br>ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.<br>ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання | 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.<br>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.<br>РН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.<br>РН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.<br>РН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. |

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

**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 спокійне 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 будівль 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 будівль 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 проекті, 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. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібн. / Х.Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

## Допоміжна

7. Агеєва О. А. Туризм і готельне господарство : підручник / О. А. Агєєва, 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 анало-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/.

**Гарант освітньої програми** _____ Прісс О.П.
(підпис)