

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

Луцького національного технічного університету»

*Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового
виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи
та обліку і оподаткування*

 **ЗАТВЕРДЖЕНО**
Анатолій ХОМИЧ
«__» _____ 2023р.

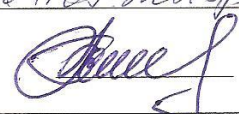
НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (ПРАКТИКУМ)

Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа

Любешів 2023 р.

Розробник: Громик Оксана Миколаївна

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проєктної групи (РПГ) освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>01.09.2023р</u> № <u>1</u> Керівник РПГ <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u>
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування	Протокол від <u>01.09.2023р</u> № <u>1</u> Голова ЦМК <u></u> <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто і схвалено на засіданні методичної ради	Протокол від <u>01.09.2023р</u> № <u>1</u> Голова МР <u></u> <u>Герасимук-Чернова Т.П.</u>

РОБОЧА ПРОГРАМА

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Організація готельного господарства (практикум)
Розробник(и)	Громик Оксана Миколаївна, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, викладач вищої категорії E-mail: o.hromyk@lutsk-ntu.com.ua
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 5 кредитів ЄКТС, 150 годин. Форма контролю – залік. Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українською мовою
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Практична підготовка за освітньо-професійною програмою
Передумови для вивчення дисципліни	Дисципліна «Організація готельного господарства (практикум)» має тісні міждисциплінарні зв'язки із професійними дисциплінами, зокрема «Організація готельного господарства (лекції)», «Харчова хімія» і «Менеджмент і маркетинг готельно-ресторанної справи» тощо.
Додаткові умови	Одночасно мають бути вивчені (забезпечені): «Технологія продукції ресторанного господарства «Технології галузі», «Товарознавство продуктів харчування».
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета та завдання навчальної дисципліни	
Метою вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства (практикум)» є поглиблення теоретичних знань щодо систематизації розвитку готельного господарства та виявлення його основних особливостей.	
Основними завданнями викладання курсу «Організація готельного господарства (практикум)» є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань: особливості організації готельного бізнесу в Україні та за кордоном; організація приміщень на підприємствах готельного господарства; організація процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства; організація обслуговування гостей в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій; організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств.	
4. Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК7. Здатність працювати в команді. СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. СК2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності. СК4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства. СК6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. СК8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності. СК12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.	

5. Програмні результати навчання

- РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності.
- РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.
- РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.
- РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
- РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
- РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.
- РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
- РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
- РН 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.
- РН 12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.
- РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.
- РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

6. Вимоги до знань і вмінь

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати основні терміни і поняття та організаційні елементи функціонування підприємств готельного господарства.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен вміти:

- ✓ організовувати роботу всіх служб готельних підприємств;
- ✓ виконувати всі технологічні процеси, що відбуваються у процесі обслуговування гостей.

7. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Готельне господарство: розвиток та класифікація

Тема 1. Класифікація засобів розміщення

Структура сучасного ринку засобів розміщення, їх види і характеристика.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. Нормативно-правова база класифікації засобів розміщення.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту на Україні та в світі. Поняття комфорту, види і рівень комфорту.

Шляхи підвищення рівня комфорту готелів, подальше вдосконалення готельного комфорту.

Тема 2. Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном

Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства. Місце туризму та готельного господарства в економіці різних країн світу. Перспективи розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном. Міжнародні готельні ланцюги. Визначення «готельний ланцюг». Основна десятка міжнародних готельних ланцюгів. Міжнародні готельні ланцюги, які мають готелі в Україні. Готельний ланцюг України. Франчайзинг в готельному бізнесі.

Управлінські компанії світу та України.

Тема 3. Структура управління готелю. Основні служби готелю

Види організаційних структур управління. Функції окремих підрозділів готелю.

Контактні та не контактні служби готелю.

Тема 4. Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях

Фактори, які впливають на надання послуг в готелі. Призначення готелю як необхідний

фактор, що визначає структуру послуг і форми організації обслуговування. Спеціалізація готельних підприємств. Зміст готельного обслуговування. Відомча підпорядкованість готельних підприємств. Структура управління в готелях різних форм власності.

Тема 5. Стандартизація і сертифікація готельних послуг

Поняття «стандартизація» та «сертифікація». Правила сертифікації готельних послуг. Порядок та схема проведення сертифікації готельних послуг.

Розділ 2. Організація і технологія обслуговування в готелі

Тема 6. Технологія гостинності. Структура готельних технологій.

Поняття «технологія», «гостинність». Основні, допоміжні та обслуговуючі технологічні процеси готелів. Види технологічних циклів, їх складові.

Тема 7. Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт.

Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання.

Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Контроль збереження майна готелю і забутих речей споживачів готельних послуг.

Тема 8. Організація виїзду з готелю

Технологічний взаємозв'язок вестибulyної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг. Контроль за сплатою послуг. Контроль за збереженням готельного майна. Технологія складання актів на відшкодування збитків за пошкодження готельного майна та актів на забуті речі.

Тема 9. Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО.

Тема 10. Якість надання готельних послуг

Основні поняття „якість послуги”, „якість обслуговування”. Категорії якості готельного продукту. Контроль якості надання готельних послуг з боку держави. Гармонізація критеріїв готельної класифікації. Модель аналізу якості обслуговування. Системний підхід до управління якістю на підприємстві. Визначення рівня якості послуг.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

№з/п	Назва теми курсу	Лекції (год.)	ПР (год.)	ЛР (год.)	СР (год.)	ІНДЗ	РГР, Р	КП (Р)	Всього (год.)	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	<i>IV семестр</i>									
I.	Готельне господарство: розвиток та класифікація									
1.1.	Класифікація засобів розміщення		12		4				16	
1.2.	Тенденції розвитку готельної індустрії в Україні та за кордоном		12		3				15	
1.3.	Структура управління готелю. Основні служби готелю		12		4				16	
1.4.	Фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях		12		2				14	
1.5.	Стандартизація і сертифікація готельних послуг		12		2				14	

II.	Організація і технологія обслуговування в готелі								
2.1.	Технологія гостинності. Структура готельних технологій.		12		2				14
2.2.	Технологічні цикли та операції, послідовність їх виконання поверховим персоналом готелю		12		2				14
2.3.	Організація виїзду з готелю		12		2				14
2.4.	Організація роботи служби приймання та обслуговування в готелі		14		2				16
2.5.	Якість надання готельних послуг		15		2				17
	<i>Всього за IV семестр:</i>		125		25				150
	ВСЬОГО:	-	125		25				150

9. Критерії оцінки знань, умінь і навичок студентів

Контроль навчальної роботи здобувачів освіти і оцінювання здійснюються за 5-бальною (традиційною) шкалою:

Оцінка	Критерії оцінки
«1-2»	Зобувач освіти з допомогою викладача відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу та виконує зі значними труднощами окремі елементи практичних завдань. Під час відповіді і при виконанні практичних завдань припускається суттєвих помилок.
«3»	Студент засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними вміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте, при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури.
«4»	Володіє основним навчальним матеріалом в усній, письмовій і графічній формах та застосовує його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обґрунтована. Виконує практичні завдання з типовим алгоритмом з консультацією викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією. При відповіді та виконанні практичних завдань припускається несуттєвих помилок, які може виправити.
«5»	Володіє системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Вміє самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.

10. Рекомендована література

10.1. Література до практичних робіт

1. Громик О. М. Дослідження колективних засобів розміщення у Волинській області / О. М. Громик, Л. М. Поліщук, В.В. Гулько // Розвиток харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі: проблеми, перспективи, ефективність : Міжнародна науково-практична конференція, 15 травня 2019 р. : [тези у 2-х ч.] / редкол. : О. І. Черевко [та ін.]. – Харків : ХДУХТ, 2019. – Ч. 2. – С. 153–155.

2. Громик О. М. Динаміка розвитку готельного господарства Волинської області / Т. Шевчук, О. М. Громик // Бізнес і туризм: інновації та практичний досвід: зб. матеріалів III Міжнар. наук.-практ. студ. конф. (м. Луцьк, 10 квітня 2020 р.) / уклад. Р.С. Лозинський, Ю.В. Ворковенко. - Луцьк: Вежа-Друк. 2020. – С. 169–173.

3. Громик О. М. Вплив COVID-19 на особливості функціонування готелів / О. М. Громик // Управління розвитком туризму та готельно-ресторанного бізнесу в циркулярній економіці : відп. ред. О. М. Полінкевич, О. М. Громик. Електрон. дані. Луцьк: Луцький НТУ, 2021. 258 с.

4. Громик О. М. Оцінювання стану розвитку готельного бізнесу в Україні [стаття] // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації = Restaurant and hotel consulting. Innovation: наук. зб. / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ: Вид. цент КНУКІМ. – 2022. Т. 5, № 1. – С. 52–62. <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/issue/view/15613>

5. Громик О. М. Особливості розвитку індустрії гостинності в Україні [стаття] // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації = Restaurant and hotel consulting. Innovation: наук. зб. / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – Київ: Вид. цент КНУКІМ. – 2023 (в друці).

Допоміжна:

6. Апруль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Собін О.В. Готельна справа. господарства: Навчальний посібник.- К: Ліра-К, 2021.-564с.

7. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанного справи: Навчальний посібник.- К: Ліра, 2021.-484с.

8. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та 2021.- 484с.

9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2019.- 344 с.

10. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2019.- 472 с.

11. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2019.- 368 с.

10.2. Інформаційні ресурси

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

2. Сайт Міністерства економічного розвитку та торгівлі. URL: <https://me.gov.ua>