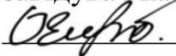


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
протокол № 2 від 07.09.2020 р.
завідувач кафедри
 Олена ОРЛЕНКО

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Організація готельного господарства
Викладач (і)	Пластун Анна Андріївна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/Monografii_ychebniki_metodicheskie_rekomendacii.aspx
Контактний тел..	+380992079545
Е-mail викладача:	anna.plastun@reikartz.com
Графік консультацій	

1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства» складена для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Вивчення дисципліни передбачає сформувати у здобувачів теоретичні та практичні знання з організації готельного господарства, формування знань та вмінь з організації діяльності підприємства готельного бізнесу, технологічного процесу обслуговування гостей у готелях, організації готельного сервісу.

Засвоєнню нового навчального матеріалу здобувачами сприяє використання таблиць, схем та інших наочних матеріалів. Оцінювання знань на практичних заняттях проводиться з урахуванням правильності виконання теоретичних та практичних робіт.

2. Мета та завдання курсу

Метою вивчення дисципліни "Організація готельного господарства" є: формування у студентів знань та компетенцій з організації готельного господарства; формування навички оформлення необхідної документації, кошторисів та планів; засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства

на ринку; сприйнятті готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Виходячи з мети, у процесі вивчення дисципліни вирішуються наступні *завдання*:

- розглянути поняття основної термінології й понятійного апарата туризму, використовуюваного при вивченні курсу організації готельного господарства;
- виявити технологічні етапи організації готельного господарства;
- підготувати студентів до самостійного рішення практичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг.

3. Компетентності та програмні результати навчання

Загальні компетентності

ЗК 7. Здатність працювати у колективі та в команді;

Фахові компетентності спеціальності

ФК1 – Здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ФК6 – Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання

ПРН 15 Управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 16 Проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
---------------------------------	---------------	--------------------------	--------------------------

7/210	42	42	126
-------	----	----	-----

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Форма навчання	Обов'язкова/ Вибіркова компонента
2020-2021	7	241 Готельно-ресторанна справа	4	денна	Обов'язкова

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання.

7. Політика курсу

Організація навчального процесу здійснюється на основі кредитно-модульної системи відповідно до вимог Болонського процесу із застосуванням модульно-рейтингової системи оцінювання успішності студентів. Зараховуються бали, набрані при поточному оцінюванні, самостійній роботі та бали підсумкового оцінювання. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних робіт.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених навчальним планом та методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел (за нумерацією розділу 10)	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 5. Технологічні процеси надання послуг гостинності					
Тиждень А,Б дата, академічних 8 годин	Тема 1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг. План Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача.	Лекція	28, 7, 49, 16, 17.	Опрацювання лекції	
	Тема 1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг. План Види технологічних процесів: простими і складними. Основними технологічними складовими є технологічні процеси, що включають технологічні цикли,	Лекція	28, 7, 49, 16, 17.	Опрацювання лекції	

	технологічні операції та технологічні елементи. Усі технологічні процеси поділяють на основні, допоміжні й обслуговуючі.				
	Тема 1. Технологічні процеси виробництва готельних послуг. План Обслуговуючі технологічні процеси пов'язані з експлуатацією устаткування і приміщень (прибирання, чищення), збереженням і переміщенням сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції. Класифікація технологій. Складність технологічного процесу визначається кількістю його технологічних циклів.	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
Тиждень А,Б дата, академічних 8 годин	Тема 2. Сутність послуг гостинності. План Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування.	Лекція	28, 46, 17, 8, 14.	Опрацювання лекції	
	Тема 2. Сутність послуг гостинності. План Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність	Лекція	28, 46, 17, 8, 14.	Опрацювання лекції	

	<p>виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги.</p> <p>Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування.</p>				
	<p>Тема 2. Сутність послуг гостинності.</p> <p>План</p> <p>Види послуг, що надаються готельним господарством.</p> <p>Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
<p>Тиждень А,Б</p> <p>дата,</p> <p>академічних 8 годин</p>	<p>Тема 3. Технологія прийому та розміщення гостей.</p> <p>План</p> <p>Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд».</p> <p>Порядок оформлення туриста при прийомі в готель.</p> <p>Анкета прибулого в готель.</p> <p>Картка гостя - документ на право входу в готель.</p> <p>Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором.</p>	Лекція	53, 35, 27, 54, 5.	Опрацювання лекції	

<p>Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання.</p>				
<p>Тема 3. Технологія прийому та розміщення гостей. План Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.</p>	Лекція	53, 35, 27, 54, 5.	Опрацюван ня лекції	
<p>Тема 3. Технологія прийому та розміщення гостей. План Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис</p>	Практика		Виконання завдань практичног о заняття	

	надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних.				
Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин	Тема 4. Організація застосування Інтернет – технологій. План Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях.	Лекція	35, 45, 47, 38, 50, 6.	Опрацюван ня лекції	
	Тема 4. Організація застосування Інтернет – технологій. План Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.	Лекція	35, 45, 47, 38, 50, 6.	Опрацюван ня лекції	
	Тема 4. Організація застосування Інтернет – технологій. План Автоматизовані системи управління готелю. Комп'ютерні системи резервування готельних послуг.	Практика	1.	Виконання завдань практичног о заняття	

	Програми забезпечення управління різними службами готелю. Бронювання номерів із використанням мережі Інтернет.				
Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин	Тема 5. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг. План Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу.	Лекція	49,10,15,24,41.	Опрацюван ня лекції	
	Тема 5. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг. План Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування.	Лекція	49,10,15,24,41.	Опрацюван ня лекції	

<p>Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях.</p>				
<p>Тема 5. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг.</p> <p>План</p> <p>Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	
<p>Тема 5. Організація та культура обслуговування споживачів готельних послуг.</p> <p>План</p> <p>Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	

	Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».				
Модуль 6. Організація роботи відділів та допоміжних служб готельного господарства.					
Організація праці на підприємствах готельного господарства					
Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин	Тема 1. Організація обслуговування на житлових поверхах. План Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання.	Лекція	47,26,49,40,8,41.	Опрацюван ня лекції	
	Тема 1. Організація обслуговування на житлових поверхах.	Лекція	47,26,49,40,8,41.	Опрацюван ня лекції	

	<p>План</p> <p>Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.</p>				
	<p>Тема 2. Організація надання додаткових послуг.</p> <p>План</p> <p>Основні послуги, що надаються безкоштовно. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
Тиждень А,Б дата, академічних 8 годин	<p>Тема 3. Організація транспортного обслуговування.</p> <p>План</p> <p>Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту,</p>	Лекція	44,3,27,38,41,55.	Опрацювання лекції	

	<p>вимоги до транспортних засобів і водіїв.</p> <p>Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах.</p> <p>Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.</p>				
	<p>Тема 3. Організація транспортного обслуговування.</p> <p>План</p> <p>Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.</p>	Лекція	44,3,27,38,41,55.	Опрацювання лекції	
	Тема 4. Організація інформаційної служби готельного господарства	Практика		Виконання завдань	

	<p>План</p> <p>Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу.</p> <p>Поняття інформаційних ресурсів.</p> <p>Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.</p>			практичног о заняття	
<p>Тиждень А,Б дата, академічни х 8 годин</p>	<p>Тема 5. Культура обслуговування.</p> <p>План</p> <p>Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.</p> <p>Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення.</p>	Лекція	55,36,21,5,57.	Опрацюван ня лекції	

	<p>Тема 5. Культура обслуговування.</p> <p>План</p> <p>Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час.</p> <p>Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.</p>	Лекція	55,36,21,5,57.	Опрацювання лекції	
	<p>Тема 6. Організація постачання в готельному господарстві.</p> <p>План</p> <p>Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб.</p> <p>Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.</p> <p>Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків.</p> <p>Договори постачання товарів, їх зміст.</p> <p>Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання.</p> <p>Особливості складання господарчих</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	

	<p>зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.</p> <p>Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання.</p> <p>Форми і засоби постачання товарів.</p>				
	<p>Тема 6. Організація постачання в готельному господарстві.</p> <p>План</p> <p>Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині.</p> <p>Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.</p> <p>Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання.</p> <p>Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми.</p> <p>Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах.</p> <p>Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
Тиждень	Тема 7. Організація складського і	Лекція	38,3,57,32,56,18.	Опрацюван	

<p>А,Б дата, академічні х 8 годин</p>	<p>тарного господарства в готельних підприємствах.</p> <p>План</p> <p>Призначення і завдання, що виконує складське господарство.</p> <p>Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві.</p> <p>Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги.</p> <p>Організація роботи складської групи приміщень.</p>			<p>ня лекції</p>	
	<p>Тема 7. Організація складського і тарного господарства в готельних підприємствах.</p> <p>План</p> <p>Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів.</p> <p>Норми природних збитків.</p> <p>Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків.</p> <p>Організація механізації і автоматизації</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	

	<p>вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.</p>				
	<p>Тема 8. Організація служб експлуатації в готельних підприємствах. План Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	

<p>Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин</p>	<p>Тема 9. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства.</p> <p>План</p> <p>Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».</p>	<p>Лекція</p>	<p>48,40,15,52,7.</p>	<p>Опрацювання лекції</p>	
	<p>Тема 10. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників.</p> <p>План</p> <p>Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники.</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	
	<p>Тема 10. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників.</p> <p>План</p>	<p>Практика</p>		<p>Виконання завдань практичного заняття</p>	

	<p>Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства.</p> <p>Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.</p>				
<p>Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин</p>	<p>Тема 11. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.</p> <p>План</p> <p>Робочий час, поняття і види.</p> <p>Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.</p> <p>Відхилення від нормального робочого часу.</p> <p>Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства.</p> <p>Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.</p>	Лекція	5,8,3,27,48,55.	Опрацьован ня лекції	

	<p>Тема 11. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.</p> <p>План</p> <p>Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін.</p> <p>Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
	<p>Тема 12. Методи вивчення робочого часу працівників.</p> <p>План</p> <p>Метод безпосередніх замірів та їх характеристика.</p> <p>Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж.</p> <p>Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
	<p>Тема 12. Методи вивчення робочого часу працівників.</p> <p>План</p> <p>Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні.</p> <p>Етапи проведення спостережень:</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	

	<p>підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень.</p> <p>Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення.</p>				
<p>Тиждень А,Б дата, академічних 8 годин</p>	<p>Тема 13. Раціональна організація праці робітників.</p> <p>План</p> <p>Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць.</p>	Лекція	14,32,58,35,12.	Опрацювання лекції	
	<p>Тема 13. Раціональна організація праці робітників.</p> <p>План</p> <p>Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	

	<p>сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища.</p> <p>Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.</p>				
	<p>Тема 14. Структура робочого часу. План</p> <p>Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	
	<p>Тема 14. Структура робочого часу. План</p> <p>Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу.</p> <p>Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії.</p>	Практика		Виконання завдань практичного заняття	

	Методи встановлення норм праці.				
Тиждень А,Б дата, академічні х 8 годин	Тема 15. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. План Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління.	Лекція	10,1,32,17,40,32.	Опрацювання лекції	
	Тема 16. Нормування праці на підприємствах готельного господарства. План Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.	Практика		Виконання завдань практичного заняття	

9. Система оцінювання та вимоги

Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової, творчої).

Семестровий (підсумковий) контроль з дисципліни «Організація готельного господарства» визначено навчальним планом – екзамен.

Підсумкова оцінка за вивчення предмета виставляється за шкалами: національною, 100 – бальною, ECTS і фіксується у відомості та заліковій книжці здобувача вищої освіти. Складений екзамен з оцінкою «незадовільно» не зараховується і до результату поточної успішності не додається. Щоб ліквідувати академзаборгованість з навчальної дисципліни, здобувач вищої освіти складає іспит повторно, при цьому результати поточної успішності зберігається.

Структура проведення семестрового контролю відображається довідома здобувачів вищої освіти на першому занятті.

Оцінка з дисципліни за семестр, що виставляється у «Відомість обліку успішності», складається з урахуванням результатів поточного, атестаційного й семестрового контролю і оформлюється: за національною системою, за 100-бальною шкалою та за шкалою ECTS

Сума балів /	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою / Nationalgrade
90-100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	FX	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Для заочної форми навчання максимальна кількість балів за аудиторну роботу – 40 балів, максимальна кількість балів за самостійну роботу – 20 балів, контрольна робота (підсумкова) або тестування – 40 балів.

Усна та письмова відповідь на семінарі повинна відповідати наступним критеріям:

1 бал – навчальним матеріалом володіє на низькому рівні, недостатньо орієнтується в основних питаннях плану;

- 2 бали – відповідь має фрагментований характер, містить суттєві помилки, відсутня логіка викладу матеріалу, не здатен відповісти на додаткові запитання викладача;
- 3 бали – відповідь має репродуктивний характер, не вистачає творчого осмислення проблем, при підготовці до семінару не використовувалася додаткова література, присутні деякі суттєві помилки, не може вести дискусію, наводити власні переконливі аргументи;
- 4 бали – самостійний чіткий і послідовний виклад навчального матеріалу, при підготовці використана додаткова література, відповідь на окремі питання не є повною та потребує допомоги викладача;
- 5 балів – відповідь є повною, здобувач вільно володіє навчальним матеріалом, використовує додаткову літературу, здатен вести дискусію на достатньо високому теоретичному рівні.

Екзамен (40 балів)

Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової) – 40 балів.

- 0 балів - Практично не знає науково-понятійного апарату. Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не може користуватися підручниками, словниками та енциклопедіями, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Не має наукового уявлення про предмет і завдання курсу, або може дуже приблизно їх сформулювати.
- 5-10 балів - Має слаборозвинені уявлення про термінологію. Володіє навчальним матеріалом на фрагментарному рівні. Неспроможний вибудувати логіку відповіді. Не може відповісти на питання без суттєвих помилок, намагається вгадати відповідь на конкретні запитання. Зовсім не обізнаний в першоджерелах. Неспроможний продуктивно використовувати допомогу викладача.
- 11-20 балів - Самостійно відтворює деякі основні положення, що викладені в базовому підручнику чи лекційному матеріалі. Може в найбільш загальних моментах розкрити зміст основних понять і категорій. Для відтворення

систематизованого навчального матеріалу потребує сторонньої допомоги. Письмові роботи безсистемні і непослідовні, позбавлені проблемності, збіднені на наукову термінологію. Часто припускається типових помилок, які, однак, при допомозі може виправити.. Зовсім не вивчає додаткову літературу, із першоджерелами ознайомлений поверхово. Матеріалом, що запланований на самостійне опрацювання, практично не володіє.

25-29 балів -Повною мірою відтворює матеріал, що викладений в рекомендованих підручниках. Додатковою літературою практично не користується, знання першоджерел не має системного характеру. При відповідях зорієнтований на репродуктивне відтворення матеріалу, а не його творче осмислення і засвоєння. Відчуває певні утруднення при розгляді теоретичних питань. При виправленні помилок, яких припускається при усних відповідях, потребує деякої допомоги викладача. Слабко уявляє, як можуть бути використані знання з предмету при вивченні інших дисциплін методологічного спрямування.

30-34 бали -Досить вільно володіє матеріалом в обсязі робочої навчальної програми, чітко уявляє і може пояснити суть основних положень, понять і категорій. Систематично вивчає теми, що виносяться на самостійне опрацювання, використовує їх матеріал при усних відповідях і написанні письмових контрольних робіт. Відповідь побудована достатньо логічно. При необхідності достатньо легко знаходить потрібний матеріал, довідковій літературі. Однак не завжди може показати актуальність проблем, що розглядаються в курсі навчальної дисципліни.

35-40 балів - Чітко розуміє роль і значення курсу як універсального наукового світогляду і як універсальної методології. Вільно володіє матеріалом згідно з програмою дисципліни. Може чітко визначити актуальність проблемних питань, що вивчаються, добре усвідомлює значення дисципліни для становлення професіонала та особистості. Ефективно використовує попередній матеріал, може здійснювати аналітико-синтетичні операції на основі отриманих знань. Володіє високою культурою самостійного планування своєї позааудиторної роботи, продуктивно аналізувати проблемні ситуації в науці. Письмові роботи мають чітко визначену логічну структуру і завершений характер, характеризуються гарним науковим стилем. Вільно використовує міжпредметні зв'язки, добре орієнтується в періодичній та монографічній літературі з предмету. Легко знаходить відповіді на нестандартні питання. Здатен переконливо обґрунтовувати свою світоглядну позицію,

на високому теоретичному рівні розглядати загальнонаукові проблеми. Виявляє творчі здібності, схильність до самостійної науково-дослідницької роботи, що проявляється у прагненні приймати участь в наукових конференціях, проблемних групах тощо.

Види робіт Програмні результати навчання (ПРН)	Усне опитування (виступ, доповідь, участь у обговоренні) на семінарському занятті	Письмові роботи (самостійна робота)	Опрацювання лекційних матеріалів	Підсумкова контрольна робота(тестування)	Разом
ПРН 1	5	5	-	5	15
ПРН 2	5	5	-	5	15
ПРН 6	5	5	-	5	15
ПРН 7	-	5	-	5	10
ПРН 8	5	-	-	5	10
ПРН 9	5	-	-	5	10
ПРН13	5	-	-	5	10
ПРН15	5	-	-	5	10
ПРН22	5	-	-		5
Разом балів	40	20	-	40	100

10. Список рекомендованих джерел

Основна

1. Туризм і готельне господарство: підручник/ О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянїн, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: учебник/ СИ. Байлик. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. - 368 с.
3. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация/ СИ.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332с.
4. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание/ СИ.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344с.
5. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация/ СИ.Байлик. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298с.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. - Д. : Акор, 2008. - 328 с
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 494 с
8. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес/ В.В. Бородина. - М. : Кн. мир, 2003. -267 с.
9. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник/ Ю.Ф.Волков. -Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 352 с.
10. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. - К. : Ліра-К, 2005. - 520 с.
11. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглев. - К. : Кондор, 2005.-408 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.
13. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. - Ростов н/Д : МарТ, 2005. -352 с
14. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. – 368с.

Додаткова

15. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2002. - 360 с.
16. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. - - М.: Экономика, 2003. - 703 с.
17. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
18. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. - К.: Центр інформаційних технологій. - 2006. - 292 с.
19. Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.-Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
20. Бойцова М., Пироженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. - Харків: Фактор, 2005. - 232 с.
21. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. - М: Книжный мир, 2001. - 165 с.
22. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллєзнавство. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 208 с.
23. Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.-М.: Аспект Пресс, 1995.
24. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. -Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 348 с.
25. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 384 с.
26. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". - Київ 2009 - 244 с.
27. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 224 с.
28. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 392 с.
29. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. - К.; Атака, 2004. - С. 3-29.
30. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред.. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.

31. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. -М: Академия, 2002. - 208 с.
32. Навч. посіб./ За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
33. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
34. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. і доп. - К.: Знання, 2006.
35. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.
36. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
37. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006.-304 с.
38. Ткаченко Т.І., Гаврилюк СП. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
39. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала гостиничного комплексу. - 2-е изд. - М.: Финпресс, 2000. - 203 с.
40. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. - М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. - 346 с.
41. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Чудновского А.Д. - М.: Тандем, 2003. - 447 с.
42. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К.Федорченко. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.
43. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 463 с.
44. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. - 520 с.
45. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. - К.: Вища школа, 2002. - 195 с.
46. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 174 с.
47. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. - К.: Юрінком Інтер, 2004. - 464 с.
48. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник.-К.: Атака, 2006.
49. Шаповал М.І. Основы стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб. і доп.- К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
50. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. -2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. - 328 с.

Интернет-ресурсы

51. Все гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
52. Все гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ukraine-hotel.com>
53. Гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://www.ukrhotels.net>
54. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://infotravel.com.ua>
55. Сайт Державного комітету статистики України. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ukrstat.gov.ua>
56. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tourism.gov.ua>
57. Справочные системы Украина промышленные гостиницы. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://www.all-biz.info>
58. Tourism Highligts. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.unwto.org>