



Донецький державний
університет управління

НАЗВА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація обслуговування в сфері гостинності

КАФЕДРА

туризму

РОЗРОБНИК

Горюнова Катерина Анатоліївна

ст. викладач

horionova@inbox.dsum.edu.ua

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5

кредити ЄКТС
(150 годин)

42

годин контактна робота з викладачем
(14 годин лекцій;
28 годин семінарських занять)

108

години - самостійна робота

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ

перший

бакалавр

МОВА ВИКЛАДАННЯ

українська

ФОРМА КОНТРОЛЮ

залік

СТАТУС ДИСЦИПЛІНИ

- вибіркова для спеціальності 073 «Менеджмент»
- вибіркова для всіх здобувачів вищої освіти

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

вивчення дисципліни базується на загальних знаннях основ підприємництва та менеджменту.

МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

засвоєння студентами теоретичних та практичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйняття ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Основи гостинності

Тема 1. Історія розвитку та нормативно правове регулювання готельної індустрії

Тема 2. Типи, характеристика та класифікація підприємств готельного господарства

Тема 3. Вимоги до будівель та приміщень готелів. Безпека в готелі.

Модуль 2. Організація роботи функціонально-технологічної структури

Тема 4. Послуги підприємств готельного господарства

Тема 5. Менеджмент та маркетинг послуг сфери гостинності

Тема 6. Автоматизація технічних процесів у готельному господарстві

Модуль 3. Організація обслуговування готельного господарства

Тема 7. Організація роботи служб і підрозділів готельного підприємства

Тема 8. Дозвілля. Організація дозвілля в готельних підприємствах

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

- вміти проаналізувати якісний стан бази розміщення туристів і вибрати оптимальний варіант для їх розміщення;
- організувати прийом, розміщення та комплексне обслуговування гостя відповідно до його потреб, мети й умов подорожі;
- визначити шляхи підвищення якості прийому й обслуговування туристів;
- вирішувати поточні проблеми в обслуговуванні гостей та запобігати конфліктним ситуаціям.

МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ НАВЧАННЯ

- традиційні та проблемні лекції;



- семінарські заняття;
- колективного групового навчання, технологій ситуативного моделювання, технологій опрацювання дискусійних питань в т.ч. індивідуального

РЕГЛАМЕНТ ОЦІНЮВАННЯ

Шкала оцінювання з навчальної дисципліни: 100 балів.

Розподіл рейтингових балів за видами навчальної роботи:

Виконання завдань на практичних заняттях – ~ 40 балів.

Виконання поточних контрольних робіт – ~ 15 балів

Складання кожного письмового модульного контролю – всього 30 балів;

Виконання творчо-пошукового завдання – ~ 15 балів

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи:

перескладання підсумкового модульного контролю студентами, які отримали рейтинговий бал за модульний цикл, що відповідає незадовільній оцінці, проводиться не пізніше двох тижнів після атестаційного. Позитивні оцінки з модульного циклу в цілому та його складових не підвищуються.

За рішенням викладача або кафедри нараховуються заохочувальні бали за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Підсумкове семестрове оцінювання навчальної роботи студента:

Шкала оцінювання ЄКТС	Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
A	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	Відмінно	$90 \leq RD \leq 100$
B	Вище середнього рівня з кількома помилками	Добре	$82 \leq RD < 89$
C	Загалом правильна робота з певною кількістю помилок		$74 \leq RD < 81$
D	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	Задовільно	$64 \leq RD < 73$
E	Виконання задовольняє мінімальні критерії		$60 \leq RD < 63$
FX	Можливе повторне складання	Незадовільно	$35 \leq RD < 59$
F	Необхідний повторний курс з навчальної дисципліни		$RD < 34$

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Основна література:

1. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2015. 410 с.
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2018. 487 с.



Донецький державний
університет управління

3. Дорогунцова С.І. Управління сучасним готельним К.: "Ліра-К", 2005. 520 с
4. . Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
5. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с. 11. Ткаченко Т.І. та інші.
6. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с

**Англомовні
видання:**

1. Bonita Kolb Tourism Marketing for Cities and Towns Paperback (2nd Edit). – 2017. – 262 p

Інтернет джерела

1. World Tourism Organization. – URL : <https://www.unwto.org/>
2. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року . – URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80>
3. Департамент туризму та курортів – URL : <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=3e42d3b8-108a-4c21-a413-8d80aa724e5c&title=ViddilRozvitkuTurizmu>
4. Офіційний сайт Держкомстату України [Електронний ресурс] – URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Туристические организации (GTA) [Електронний ресурс]. – URL :: <http://www.globaltradealert.org/about>
6. Готелі України. [Електронний ресурс] – URL: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Каталог сайтів - турфірми, готелі, санаторії. – URL: <Http://infotravel.com.ua>