



СИЛАБУС

«Організація обслуговування туристів у готелях»

<b>Статус дисципліни</b>	основна
<b>Код та назва спеціальності та спеціалізації (за наявності)</b>	242 «Туризм»
<b>Назва освітньої програми</b>	Туризм
<b>Освітній ступінь</b>	магістр
<b>Обсяг дисципліни (кредитів ЄКТС)</b>	6
<b>Терміни вивчення дисципліни</b>	I семестр
<b>Назва кафедри, яка викладає дисципліну, аббревіатурне позначення</b>	Економіка та менеджмент ЕМ
<b>Мова викладання</b>	українська

Викладач



к.е.н., доцент  
 Пікуліна Олена Вікторівна  
 o.v.pikulina@ust.edu.ua  
[https://diit.edu.ua/faculty/emt/kafedra/oativ/sostav/personal\\_page/250](https://diit.edu.ua/faculty/emt/kafedra/oativ/sostav/personal_page/250)  
<https://lider.ust.edu.ua/course/view.php?id=2228>  
 м. Дніпро, Лазаряна, 2, 4 поверх, ауд.4206.

<b>Передумови вивчення дисципліни</b>	Передумовою вивчення даної дисципліни є наступні дисципліни: ОК 2 Методологія та організація наукових досліджень ОК 11 Основи організації індустрії дозвілля
<b>Мета навчальної дисципліни</b>	Метою дисципліни є досягнення компетентностей, які основані на зазначених в освітньо-професійній програмі (ОП): 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності. (ЗК01). 2. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми (ЗК07). 3. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійнотермінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації (СК01). 4. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації (СК02). 5. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду (СК04).

	<p>6. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією (СК05).</p> <p>7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку (СК07).</p>
<p><b>Очікувані результати навчання</b></p>	<p><b>Знання і розуміння</b>  РН 01. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.</p> <p><b>Застосування знань і розуміння</b>  РН 04. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.  РН05. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.</p> <p><b>Формування суджень</b>  РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування  РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.  РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними DESTINAЦІЯМИ на національному, регіональному та локальному рівнях  РН13. Планувати, організовувати і виконувати наукові і прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації, обирати методи та інструменти досліджень, висувати і перевіряти гіпотези, обґрунтовувати висновки.</p>
<p><b>Зміст дисципліни</b></p>	<p>Лекція 1. Становлення та розвиток сфери гостинності  Лекція 2. Поняття «гостинності» і «готельного господарства»  Лекція 3. Види сучасних засобів розміщення  Лекція 4. Системи класифікації готелів у світі  Лекція 5. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста  Лекція 6. Основні фонди готельного господарства  Лекція 7. Організація предметно-просторового середовища готелю  Лекція 8. Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів  Лекція 9. Початкова фаза обслуговування клієнтів у готелях  Лекція 10. Обслуговування гостей службою прийому та розміщення  Лекція 11. Організація роботи служби обслуговування номерного фонду  Лекція 12. Організація роботи служби ресторанного господарства при готелі  Лекція 13. Організація роботи інженерно-технічної служби  Лекція 14. Організація роботи адміністративно-управлінської</p>

	<p>служби</p> <p>Лекція 15. Організація надання додаткових послуг</p> <p>Лекція 16. Робота персоналу готельного підприємства з клієнтами</p>
<b>Контрольні заходи та критерії оцінювання</b>	<p>Екзамен. Загальний бал складається зі здачі: ПК1 (20 б.) + МК 1 (25 б.) + ПК2 (25 б.) + МК 2 (30 б.) = 100 б.</p> <p>А (90 – 100 б.) Здобувач освіти вільно володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях; пояснює особливості формування системи гостинності; володіє навичками організації предметно-просторового середовища готелю; може оцінити ефективність організації роботи служби ресторанного господарства при готелі; аргументує доцільність надання певних додаткових послуг у готелі</p> <p>В (82 – 89 б.) Здобувач освіти володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях; пояснює особливості формування системи гостинності; володіє навичками організації предметно-просторового середовища готелю, аргументує доцільність надання певних додаткових послуг у готелі, але припускається незначних помилок</p> <p>С (75 - 81) Здобувач освіти володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях; пояснює особливості формування системи гостинності, але не може оцінити ефективність організації роботи служби ресторанного господарства при готелі;</p> <p>Д (67 – 74 б.) Здобувач освіти володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях; пояснює особливості формування системи гостинності; аргументує доцільність надання певних додаткових послуг у готелі з незначними помилками</p> <p>Е (60 – 66 б.) Здобувач освіти може пояснити особливості формування системи гостинності, але не має стабільних знань для оцінки ефективності організації роботи служби ресторанного господарства при готелі</p> <p>FX (35 – 59 б.) Здобувач освіти володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях, але плутає деякі визначення</p> <p>F (1 – 34 б.) Здобувач освіти не володіє термінологією з організації обслуговування туристів у готелях туризмології та не може пояснити особливості формування системи гостинності</p>
<b>Політика викладання</b>	<p>Опрацювання дисципліни передбачає: лекційні та практичні заняття, підготовку до лекційних і практичних занять, опрацювання розділів, що не розглядаються під час лекцій, а також підготовку до контрольних заходів.</p> <p>Несуть відповідальність студенти, які під час будь-якого методу оцінювання порушують принципи академічної доброчесності, тобто: списують, – виконують аудиторну письмову роботу із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання; обманюють – видають доповіді, реферати, які виконані третіми особами, як власні.</p>
<b>Навчально-методичне забезпечення</b>	<p>Дистанційний курс «Організація обслуговування туристів у готелях» (розробик: Пікуліна О. В.). URL: <a href="https://lider.ust.edu.ua/course/view?id=2228">https://lider.ust.edu.ua/course/view?id=2228</a></p>

### Рекомендована література

1. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці. Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
2. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О., Піхур О. Організація готельного господарства. Навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Львів. Видавництво «Добра справа». 2019. 224 с.
3. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. К. : Кондор. 2015. 752 с.
4. Байлік І. С., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник. Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2015. - 329 с.
5. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства. Теорія і практика. Навчальний посібник. М-во освіти і науки України. Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси. ЧДТУ. 2015. 427 с.
6. Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Основи готельно-ресторанної справи. Навчальний посібник. Х. ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
7. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства. Навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М. 2019. 204 с.
8. Гребенюк Г.М., Марценюк Л.В., Задоя В.О., Пікуліна О. В. Трансформація та розвиток підприємств ресторанного бізнесу України в умовах пандемії. Інвестиції: практика та досвід № 7/2021, С. 14-19
9. Olexandr Pshinko, Tetyana Charkina, Olena Pikulina, Nandini Basistha Directions of anti-crisis management of restaurant business. Scientific journal «Philosophy, Economics and Law Review». Volume 1 (1), 2021. 190 p. P. 18-24
10. Гненний О.М., Полішко Т.В., Чаркіна Т.Ю., Пікуліна О. В. Інструментарій антикризового управління туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та держава № 4/2021, С. 18-22
11. Гребенюк Г.М., Марценюк Л.В., Чаркіна Т.Ю., Пікуліна О. В. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи. Агросвіт № 5—6, 2021, С.57-62
12. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. Економіка та держава № 2. 2021. С. 19-23
13. Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Реукова А. О. Сучасні тренди розвитку та нові напрями туристичної індустрії. Агросвіт № 3. 2022. С.49-56
14. Чаркіна Т. Ю., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Сучасні форми організації індустрії дозвілля. Review of Transport Economics and Management. 2022. Вип. 8 (24). С. 39–45. DOI: 10.15802/rtem2022/276986
15. Tetiana Charkina, Olena Pikulina, Vyacheslav Zadoja, Sergiy

Tsviliy Improvement of the tourism industry management due to introduction of new trends and types of tourism. Scientific journal “Philosophy, Economics and Law Review”. Volume 2, no. 1, 2022. 247 p., С. 111-120

**Інформаційні ресурси**

16. Офіційний сайт UNCTAD. URL: <http://www.unctad.org>

17. Офіційний сайт ЮНВТО. URL: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

18. Офіційний сайт Державної служби туризму та курортів. URL: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

19. Держкомстат України. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)

20. Все про туризм. Освітній туристичний портал. URL: <https://tourlib.net/ua/>