

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Факультет управління та безпеки населення
Кафедра менеджменту

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація туристичного обслуговування

обов'язкова професійна
за освітньо-професійною програмою «Туризм»
підготовки бакалавра
у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
за спеціальністю 242 «Туризм»

Рекомендовано кафедрою менеджменту
на 2024-2025 навчальний рік.
Протокол від «02» *вересня* 2024 року
№ 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної
дисципліни «Організація туристичного обслуговування»

2024 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Навчальна дисципліна «Організація туристичного обслуговування» є логічним продовженням освоєння здобувачами вищої освіти спеціальності туризм циклу професійних обов'язкових компонентів, освоєння якої передбачає підвищення рівня професійної компетенції майбутнього фахівця у сфері туризму та набуття їм нових необхідних якостей у сфері послуг щодо організації функціонування служб підприємств готельного та ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання, оволодіння міжнародними стандартами, технологією надання послуг та культурою обслуговування туристів.

Увага приділяється усвідомленню здобувачами вищої освіти (далі – здобувачі) базовим принципам функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Висвітлено основні поняття готельно-ресторанної справи, особливості класифікації закладів готельного та ресторанного господарства, функціональну характеристику приміщень та матеріально-технічної бази. Розкрито технологічний цикл обслуговування та вимоги до кадрового забезпечення підприємств готельно-ресторанного господарства. Окреслено перспективи кар'єрного розвитку в готельно-ресторанному бізнесу.

Відмінною особливістю даного курсу є те, що дисципліна спрямована на формування навичок кваліфікованого фахівця в галузі туризму, який може виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі організації діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Поступна Олена Вікторівна, доцент кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, професор	Леоненко Неллі Анатоліївна, завідувач кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, доцент
Контактна інформація	м. Харків, вул. Чернишевська 94	
E-mail	postupna@nuczu.edu.ua	leonenko@nuczu.edu.ua
Наукові інтереси	— ефективність менеджменту в туристичній діяльності; — ризик-менеджмент у туризмі; — система комунікації в управлінні організаціями	– механізми державного регулювання туристичної сфери України; – соціальні програми в туризмі: інклюзія та реабілітація; — інноваційні технології

	туристичної галузі	розвитку туризму та екскурсійної діяльності.
Професійні здібності	— професійні знання і досвід теоретико-методологічних питань управлінської діяльності; — досвід проведення навчальних занять у вищій школі із застосуванням творчих форм роботи	— педагогічно-психологічні здібності; — конструктивно-проективні здібності; — комунікативні та організаційні здібності.
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?user=DJIY8VoAAAJ&hl=ru ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0622-0966 Scopus: https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57396506200 Web of Science: https://www.webofscience.com/wos/author/record/HTTP-3829-2023 Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Olena-Postupna-2	Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&pli=1&user=w1talg0AAAAJ ORCID: 0000-0002-1498-0391 Web of Science: https://www.webofscience.com/wos/author/record/JNE-7649-2023

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни проводяться згідно із затвердженим розкладом. Електронний варіант розкладу розміщено на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру в дистанційному форматі: Поступною О.В. щопонеділка з 10.35 до 11.55; Леоненко Н.А. щосереди з 15.30 до 16.30. В разі додаткової потреби здобувача час консультації погоджується з викладачами.

Мета вивчення дисципліни – формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо процесу туристичного обслуговування у закладах ресторанного та готельного господарства.

Вивчення дисципліни забезпечує засвоєння матеріалу таких дисциплін обов'язкової професійної підготовки – «Гендерні основи безпеки та професійної діяльності», «Правове регулювання туристичної діяльності» та «Бухгалтерський облік в туристичній діяльності».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти
	очна (денна)
Статус дисципліни (обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова)	обов'язкова професійна
Навчальний рік	3, 4-й
Семестр(и)	6, 7-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	7
- загальна кількість годин	210
- кількість модулів	4
Розподіл часу за навчальним планом (в годинах):	
- лекції	40
- практичні заняття	50
- семінарські заняття	-
- лабораторні заняття	-
- курсовий проект (робота)	-
- інші види занять	-
- самостійна робота	120
- індивідуальні завдання (науково-дослідне)	-
Форма підсумкового контролю	
курсова робота (курсний проект); диференційний залік, іспит	диференційний залік, іспит

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Організація туристичного обслуговування» ґрунтується на знаннях, набутих здобувачами в результаті вивчення дисципліни загальної підготовки на попередніх етапах навчання – «Управління туристичними дестинаціями».

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:

- досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання

Програмні результати навчання	ПРН
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	ПРН01
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	ПРН02
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ПРН06
Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	ПРН15
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	ПРН20
Дисциплінарні результати навчання	
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	
Здатність розуміти і пояснювати наявне туристичне законодавство, національні й міжнародні стандарти з обслуговування туристів.	

- формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).	СК20
Очікувані компетентності з дисципліни	
Здатність забезпечувати відповідальність туристського продукту потребам і інтересам різних груп споживачів.	
Здатність визначати та пояснювати особливості мистецтва спілкування, продемонструвати розуміння дотримання професійних і етичних стандартів високого рівня у діяльності в туристичній галузі.	

Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ

ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1.1. Історія розвитку готельного господарства.

Тема 1.2. Види готельних послуг та типологія готельних підприємств.

Тема 1.3. Модель та основні концепції гостинності.

Тема 1.4. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства.

Тема 1.5. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти.

МОДУЛЬ 2. СТРУКТУРА ТА ОСНАЩЕННЯ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 2.1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Тема 2.2. Організація приміщень житлової та нежитлової груп.

Тема 2.3. Організація обслуговування в готельному господарстві.

Тема 2.4. Технологія організації клінінгу.

Тема 2.5. Організація служби безпеки готелю.

Тема 2.6. Управління персоналом готельного комплексу.

МОДУЛЬ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 3.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.

Тема 3.2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання.

Тема 3.3. Класифікація закладів ресторанного господарства.

Тема 3.4. Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства та вимоги до їх компонування.

Тема 3.5. Загальні принципи і вимоги формування меню та карти напоїв.

МОДУЛЬ 4. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 4.1. Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства.

Тема 4.2. Методи і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Тема 4.3 Організація обслуговування певних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Тема 4.4. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять (очна (денна, вечірня) форма):

Назви модулів та тем	Кількість годин за формами навчання						
	усього	у тому числі					
		лекції	семінарські заняття	Практичні заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота	поточний контроль
6-й семестр							
Модуль 1. Теоретичні основи та історія розвитку готельного господарства							
Тема 1.1. Історія розвитку готельного господарства	10	2		2		6	
Тема 1.2. Види готельних послуг та типологія готельних підприємств	13	2		4		7	
Тема 1.3. Модель та основні концепції гостинності	10	2		2		6	
Тема 1.4. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства	10	2		2		6	
Тема 1.5. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти.	13	2		4		7	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 1

Разом за модулем 1	56	10		14		32	
Модуль 2. Структура та оснащення готельних комплексів. Організація і технологія обслуговування на підприємствах готельного господарства							
Тема 2.1. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства	10	2		2		6	
Тема 2.2. Організація приміщень житлової та нежитлової груп	10	2		2		6	
Тема 2.3. Організація обслуговування в готельному господарстві	10	2		2		6	
Тема 2.4. Технологія організації клінінгу	10	2		2		6	
Тема 2.5. Організація служби безпеки готелю	10	2		2		6	
Тема 2.6. Управління персоналом готельного комплексу	14	2		4		8	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 2
Разом за модулем 2	64	12		14		38	
Разом за семестр	120	22		28		70	
7-й семестр							
Модуль 3. Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства							
Тема 3.1. Ресторанне	9	2		2		5	

господарство як складова індустрії гостинності							
Тема 3.2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання	9	2		2		5	
Тема 3.3. Класифікація закладів ресторанного господарства	9	2		2		5	
Тема 3.4. Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства та вимоги до їх компонування	9	2		2		5	
Тема 3.5. Загальні принципи і вимоги формування меню та карти напоїв.	12	2		4		6	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 3
Разом за модулем 3	48	10		12		26	
Модуль 4. Організаційні основи обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства							
Тема 4.1. Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів	10	2		2		6	

закладів ресторанного господарства							
Тема 4.2. Методи і форми обслуговування у закладах ресторанного господарства	10	2		2		6	
Тема 4.3. Організація обслуговування певних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства	10	2		2		6	
Тема 4.4. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	12	2		4		6	
Підсумкова модульна (контрольна) робота							МКР № 4
Разом за модулем 4	42	8		10		24	
Разом за семестр	90	18		22		50	
Разом	210	40		50		120	

Теми семінарських занять – не передбачено навчальним планом

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
6-й семестр		
1.	Історія розвитку готельного господарства.	2
2.	Види готельних послуг та типологія готельних підприємств.	4
3.	Модель та основні концепції гостинності.	2
4.	Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного	2

	господарства.	
5.	Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства: міжнародний та національний аспекти.	4
6.	Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.	2
7.	Організація приміщень житлової та нежитлової груп.	2
8.	Організація обслуговування в готельному господарстві.	2
9.	Технологія організації клінінгу.	2
10.	Організація служби безпеки готелю.	2
11.	Управління персоналом готельного комплексу.	4
Разом за 6-й семестр		28
7-й семестр		
12.	Теоретичні та практичні аспекти організації ресторанного господарства	2
13.	Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства (ЗРГ)	2
14.	Характеристика ЗРГ. ДСТУ 4281:2004.	2
15.	Організація виробничої системи ЗРГ.	2
16.	Оперативне планування ЗРГ.	4
17.	Підготовка до обслуговування споживачів ЗРГ.	2
18.	Обслуговування бенкетів та прийомів за протоколом.	2
19.	Особливості обслуговування туристів у ЗРГ.	2
20.	Організація дозвілля в ЗРГ.	4
Разом за 7-й семестр		22
	Разом	50

Теми лабораторних занять – не передбачено навчальним планом

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань – не передбачено навчальним планом.

Форми та методи навчання і викладання

Вивчення навчальної дисципліни реалізується в таких формах: навчальні заняття за видами, виконання індивідуальних завдань, консультації, контрольні заходи, самостійна робота.

В навчальній дисципліні використовуються різні методи навчання і викладання, зокрема:

— за джерелами набуття знань:

- словесні методи навчання (лекція, пояснення, бесіда);
- наочні методи навчання (ілюстрація, демонстрація, спостереження);
- практичні методи навчання (практична робота);
- за характером логіки пізнання:
 - аналітичний;
 - дедуктивний;
- за рівнем самостійної розумової діяльності тих, хто навчається:
 - проблемний виклад;
 - частково-пошуковий;
 - дослідницький;
- інноваційні методи навчання:
 - робота з навчально-методичною літературою та відео метод;
 - навчання з використанням технічних ресурсів;
 - інтерактивні методи;
 - методи організації навчального процесу, що формують соціальні навички;
 - науково-дослідна робота;
 - самостійна робота.

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- диференційний залік/іспит;
- модульна контрольна робота/тести;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- презентації здобувачів та виступи на наукових заходах.

Критерії оцінювання

Оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою.

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль результатів навчання здобувачів освіти проводиться у формі фронтального та індивідуальне опитування, проведення термінологічних диктантів, виконання письмових завдань, модульної контрольної роботи, тестів.

Підсумковий контроль проводиться у формі диференційного заліку (6-й

семестр) та іспиту (7-й семестр).

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни

Види навчальних занять	Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять	
6-й семестр				
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	5	1	5
	практичні заняття*	7	5	35
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	9	9
Разом за модуль 1			49	
Модуль 2	лекції	6	1	6
	практичні заняття*	7	5	35
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	10	10
Разом за модуль 2			51	
Разом за поточний контроль			100	
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				
III. Підсумковий контроль – диференційний залік*				
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи			100	
7-й семестр				
I. Поточний контроль				
Модуль 3	лекції	5	0	0
	практичні заняття*	6	5	30
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	10	10

	контроль)*			
Разом за модуль 3				40
Модуль 4	лекції	4	0	0
	практичні заняття*	5	5	25
	за результатами виконання контрольних (модульних) робіт (модульний контроль)*	1	10	10
Разом за модуль 4				35
Разом за поточний контроль				
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				-
III. Підсумковий контроль – іспит*				25
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

*Пояснення:** види навчальних занять та контрольні заходи для обов'язкового виконання.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми освітнього процесу: поточне оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи; оцінка (бали) за самостійну роботу; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, виконання досліджень, підготовку наукових публікацій тощо.

Поточний контроль

Поточний контроль проводиться на лекційному та практичному заняттях за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на лекційних і практичних заняттях та набутих практичних навичок під час виконання практичних робіт.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на лекційному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 1 балів):

1 бал – здобувач приймає активну участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

0 балів – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (*оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів*):

5 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Розвиває власну думку, самостійно добирає приклади;

4 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності;

3 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки;

2 бали – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0-1 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Викладачем оцінюється самостійність думок, логіка викладу та якість аргументації, повнота розкриття навчальних питань, культура мовлення і діалогу, використання навчальної, наукової та спеціальної літератури, вміння виділяти головне, узагальнювати, робити висновки.

Модульний контроль

Модульний контроль проводиться з метою визначення стану успішності здобувачів за період навчання. Здійснюється шляхом проведення тестування або письмових контрольних робіт під час аудиторних занять.

Тестування – метод оцінювання навчальних досягнень здобувачів, допомагає виявити наявність певних знань, умінь і навичок, засвоєних здобувачами під час аудиторних занять. Застосовуються тестові завдання закритої (з вибором однієї або кількох правильних відповідей) та відкритої (не мають запропонованих варіантів відповідей) форми. Тестування складається з окремих тестів. Тести охоплюють набір завдань, що

відповідають структурі та змісту змістового модуля навчальної дисципліни.

Контрольна робота – письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. В роботі має бути розкритий зміст теоретичних питань, визначених викладачем. Тривалість виконання контрольної роботи – одна академічна година. Роботи виконуються у присутності викладача. Контрольні роботи перевіряються викладачем протягом тижня, після чого оголошуються оцінки.

Критерії оцінювання знань здобувачів під час виконання модульних контрольних робіт *(оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів)*:

9-10 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, розвиває власну думку, самостійно добирає приклади. Правильно вирішив усі тестові завдання;

7-8 балів – здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань;

5-6 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності. Правильно вирішив половину тестових завдань;

3-4 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив меншість тестових завдань;

1-2 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання;

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення. Не вирішив жодного тестового завдання.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінювання результатів навчання на завершальному етапі, проводиться в усній формі – диференційного заліку.

Диференційний залік є формою підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни на підставі результатів виконаних індивідуальних завдань, різних видів робіт на лекційних та практичному заняттях, визначених робочою програмою. Диференційний залік проводиться, як правило, під час останнього заняття за розкладом занять з навчальної дисципліни або розкладу заліково-екзаменаційної сесії, затвердженого в НУЦЗ України.

Перелік теоретичних питань для підготовки до диференційного заліку:

1. Охарактеризувати еволюцію розвитку готельного господарства України.
2. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства.
3. Нормативно-правова база регулювання готельної індустрії.
4. Стандартизація та сертифікація готельних послуг в Україні.
5. Готельна послуга: види та характерні риси.
6. Головні риси готельного продукту.
7. Типологія готельних підприємств. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств.
8. Характеристика основних типів засобів розміщення (готелі сімейного типу, ділові готелі, курортні готелі, транзитні готелі)
9. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку (туристично-екскурсійні, туристично-спортивні, спеціалізовані (мотелі, флайтелі, ротелі, ботелі, флотелі, бунгало та ін.) готелі та їх особливості)).
10. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства: вимоги, основні типи (санаторії, пансіонати, бази та табори відпочинку, профілакторії та ін.).
11. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в країнах Європи, Америки тощо.
12. Розкрити головні критерії визначення категорії готелю (комфорт, вимоги до персоналу тощо).
13. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.
14. Європейська система класифікації готелів Hotelstars Union.

15. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до певної категорії номеру. Характеристика основних типів та категорій номерів.
16. Організаційно-функціональна структура управління і організаційна схема: поняття, особливості.
17. Головні принципи організації системи управління готельним підприємством.
18. Характеристика ланок управління в готелі.
19. Оренда як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони.
20. Франчайзинг як форма управління: характеристика, позитивні і негативні сторони.
21. Синдикати, концерни, асоціації в готельному бізнесі.
22. Готельні ланцюги як форма глобалізації готельного бізнесу: поняття, характеристика, особливості виникнення.
23. Технологічний алгоритм гостьового циклу і коротка характеристика етапів.
24. Технологічний етап «До прибуття в готель».
25. Етапи процесу реєстрації гостей.
26. Процедура оформлення реєстрації і її особливості.
27. Технологія оформлення від'їзду.
28. Відмова клієнтові в заселенні.
29. Поняття «клінінга» і його значення у функціонуванні готелю.
30. Види прибиральних робіт і їх коротка характеристика.
31. Організаційно-функціональна характеристика господарської служби.
32. Технологічний цикл «Поточне Щоденне прибирання».
33. Технологічна операція «Прибирання житлових кімнат» .
34. Технологічна операція «Прибирання сан. вузла».
35. Технологічна операція «Завершення прибирання номера» і Технологічна операція «Надання побутових послуг» .
36. Особливості генерального і проміжного прибирання.
37. Правила безпеки, які повинні дотримувати покоївки.
38. Особливості матеріальної бази служби покоївок.
39. Використання електронних замкових систем в готелях.
40. Прибирання місць загального користування.
41. Прибирання території, яка прилягає до готелю.
42. Сучасний стан розвитку готельного господарства в Україні.
43. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного

господарства.

44. Культура обслуговування в готельному господарстві.
45. Поняття «безпека» та його різ види.
46. Комплекс системи безпеки готелю.
47. Структура служби безпеки та посадові характеристики та вимоги.
48. Штатна охорона та аутсорсинг. Завдання та функції служби безпеки.
49. Потенційні загрози та групи потенційних правопорушників.
50. Інформаційна безпека готелю. Пожежна безпека готелю.
51. Роль кадрів у функціонування готелю.
52. Особливості організації праці в готельному господарстві.
53. Особливості прийому на роботу в готелі: кваліфікаційні вимоги, правила написання резюме, проведення та проходження співбесід.
54. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день.
55. Плинність кадрів та її причини.
56. Мотивація персоналу. Заходи оптимізації штату в кризових умовах.
57. Атестація персоналу.
58. Звільнення персоналу та його правова природа.
59. Поняття «тариф» та його складові. Методи встановлення тарифів на готельні послуги.
60. Структура вартості послуг у готелях.
61. Цінова стратегія готельних підприємств.
62. Видова структура та особливості надання знижок на готельний продукт.
63. Світовий досвід формування спеціальних тарифів на номери у готелях.
64. Основні економічні показники функціонування готельного підприємства.

Іспит.

Іспит є формою підсумкового контролю рівня та якості засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни. Іспит проводиться в період екзаменаційної сесії в передбачені навчальним планом терміни згідно з розкладом, затвердженим в НУЦЗ України.

Іспит проводиться в усній формі за білетами, які затверджуються

кафедрою. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, що відображають зміст усієї програми навчальної дисципліни.

Відповіді на питання оцінюються за їх повнотою.

Критерії оцінювання знань здобувачів на іспиті (*оцінюється від 0 до 25 балів*):

21-25 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

15-20 бали – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкриває зміст теоретичних питань. При викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

9-14 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки.

5-8 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

1-4 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки.

0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Перелік теоретичних питань для підготовки до іспиту:

1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.
2. Принципи розміщення закладів ресторанного господарства.
3. Загальні та відмінні вимоги, що висуваються до закладів ресторанного господарства.
4. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.
5. Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками.
6. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.
7. Незалежні та мережеві ресторани.
8. Етапи відкриття нового закладу ресторанного господарства.
9. Аналіз послуг закладів ресторанного господарства різного типу.

10. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.

11. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства.

12. Основні групи приміщень закладу ресторанного господарства.

13. Характеристика підсобних приміщень.

14. Роздавальні та буфети в ресторанах.

15. Організація роботи в мийній столового посуду і сервізній.

16. Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства.

17. Характеристика посуду та наборів, які використовуються у підприємствах ресторанного господарства.

18. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

19. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства.

20. Сервірування столів.

21. Організація роботи складського господарства.

22. Організація роботи холодного цеху.

23. Організація роботи гарячого цеху.

24. Заготівельні цехи ресторанів і їх характеристика.

25. Організація роботи спеціалізованих цехів.

26. Організація тарного господарства.

27. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства.

28. Меню, його різновиди.

29. Загальні принципи складання меню.

30. Використання електронного меню в закладах ресторанного господарства.

31. Карти напоїв та вимоги до їх складання для різних типів закладів ресторанного господарства.

32. Правила споживання страв, алкогольних та безалкогольних напоїв.

33. Види, методи, форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

34. Характеристика форм самообслуговування. Структура процесу самообслуговування.

35. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.

36. Структура процесу обслуговування офіціантами.

37. Організація повсякденного обслуговування відвідувачів у

ресторані.

38. Правила подавання холодних страв та закусок.
39. Правила подання перших та других страв.
40. Правила подання солодких страв. Правила подання гарячих та холодних напоїв.
41. Організація обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами.
42. Організація кейтерингового обслуговування.
43. Організація обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
44. Організація обслуговування банкету-фуршет.
45. Організація обслуговування банкету-чай, банкету-кава.
46. Організація обслуговування банкету за типом «шведський стіл».
47. Організація обслуговування тематичних заходів.
48. Організація обслуговування денних прийомів за протоколом.
49. Організація обслуговування вечірніх прийомів за протоколом: прийому.
50. Організація обслуговування в номерах. Правила поведінки офіціанта в номері.
51. Організація надання додаткових видів ресторанного обслуговування в готелі.
52. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах.
53. Організація обслуговування в барах. Професійні вимоги до бармена.
54. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей.
55. Особливості організації обслуговування контингентів споживачів залежно від терміну проведення спеціальних заходів.
56. Принципи складання меню для учасників спеціальних заходів: конференцій, презентацій, нарад.
57. Кулінарні уподобання туристів з Великої Британії, Італії, Польщі, Болгарії, Франції, Німеччини, тощо.
58. Особливості організації обслуговування груп іноземних туристів.
59. Особливості обслуговування автопасажирів.
60. Особливості обслуговування пасажирів на борту літака.
61. Особливості обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
62. Основні напрямки та перспективи розвитку ресторанного

господарства.

63. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

64. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства.

65. Характеристика кальянів та особливості обслуговування в кальянних кімнатах.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач зобов'язаний наполегливо оволодівати знаннями, на занятті бути уважним, брати активну участь у роботі під час занять, бути попередньо підготовленим до практичних занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконувати всі завдання.

2. Здобувач повинен сумлінно виконувати розклад занять з навчальної дисципліни. Пропуски занять без поважної причини та запізнення на заняття не допустимі (здобувачі, які запізнилися, до заняття не допускаються).

3. Здобувач має бути дисциплінованим й організованим, дотримуватись правил суспільного життя. Розмовляти, повертатися та вставати з місця на заняттях можна лише з дозволу викладача. Здобувач не повинен на занятті заважати підказками, виправляти відповідь товариша можна тільки з дозволу викладача.

4. З навчальною метою під час заняття мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.

5. Здобувач повинен виконувати вимоги щодо термінів виконання поставлених завдань, захисту робіт, ліквідації заборгованостей. При виконанні робіт до захисту допускаються ті роботи, у яких дотримується політика академічної доброчесності та які містять не менше 60 % оригінального тексту при перевірці на плагіат. Несвоєчасне виконання поставленого завдання/роботи знижує максимальний бал (оцінку) за завдання на 20 %.

6. Здобувач має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.

7. Здобувач має берегти й зміцнювати власність Університету.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Література

1. Інфраструктура туризму: опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладачі: О.В. Поступна,

Н.А. Леоненко ; Нац. ун-т цивільного захисту України. Харків : НУЦЗУ, 2020. 310 с.

2. Поступна О.В. Бенчмаркінг туристичної дестинації Харківської області. *Порівняльне публічне управління та адміністрування* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 28 травня 2021 р. / за заг. ред. Н.М. Колісніченко. Одеса : Вид-во: ОРІДУ НАДУ, 2021. С. 96–102.

3. Поступна О.В., Лядер А.С. Метод експертних оцінок в прогнозуванні просування гастрономічного туру як дієвий інструмент для прийняття управлінських рішень в публічному секторі. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія: *Актуальні проблеми розвитку українського суспільства* : зб. наук пр. / Нац. техн. ун-т «Харк. політехн. ін-т». Харків: НТУ «ХПІ», 2024. № 1. С. 78-82.

4. Поступна О.В., Лядер А.С. Трансформація термінологічної конструкції поняття, види та форми сучасного гастрономічного туризму. *Туристично-рекреаційна сфера: виклики сучасності* : збірник тез Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Хмельницький, 22 квітня 2024 р.). Хмельницький : Хмельницький університету управління та права імені Леоніда Юзькова, 2024. С. 74-75.

5. Поступна О.В., Лядер А.С. Основні еко-тренди в індустрії харчування. *Інноваційні технології та реалізація концепції Zero-waste у харчових технологіях і сфері ресторанного, готельного та туристичного бізнесу* : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (4-5 грудня 2023 р., м. Полтава). Полтава : ПУЕТ, 2024. С. 282-284.

6. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посіб. для студ. ЗВО//В.В.Архіпов, В.А. Русавська –К.: Центр учбової літератури, 2018. – 342 с.

7. Готельний бізнес : навчальний посібник для студентів спеціальності 242 "Туризм" першого (бакалаврського) рівня : / укл. О. А. Сущенко, Ю. Ю. Лола, Н. В. Козубова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2018. – 202 с.

8. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н.І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О.Вишневська [за заг. ред.А.Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н.Каразіна, 2017. – 288 с.

9. Лола Ю. Ю. Зв'язок індикаторів розвитку туроператорів, турагенств та готельних підприємств. Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика» м. Харків, 24-25 березня 2018.

10. Мостова Л.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. / Л.М. Мостова, О.В. Новікова, І.М. Ракленко. – Харків: Світ Книг, 2018. – 657 с.

11. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т2. Ресторани/ [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю.Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 340 с.

12. Новікова О.В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. / О.В. Новікова, Л.О. Радченко, К.П. Вінніченко, Л.Д. Льовшина, П.П. Пивоваров, Л.І. Чубар – Харків: Світ Книг, 2018. – 411 с.

13. Павлюченко О.С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / О.С. Павлюченко, А.В. Гавриш, Л.О. Шаран.– Київ: НУХТ, 2017. – 227 с.

Інформаційні ресурси

14. Леоненко Н.А. Ефективність стратегічного розвитку територіальних громад в контексті туристичної складової. III Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «*Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика*». - Полтава: ПДАУ, 2023. С.76-77.

15. Леоненко Н.А. Сучасні тенденції розвитку світового готельного господарства. Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція «*Теорія і практика розвитку туризму: досвід, проблеми, інновації*». Харків: НУЦЗУ, 2024. С.31-33.

16. Kuzmynchuk, N. V. Dombrovska, S. V. Konarivska, O. B. Leonenko, N. A. Chernobrovkina, S. V. Asaulenko, N. V. Increasing marketing activity of hotel and restaurant business enterprises as a basis for the development of the tourism industry. // Journal of geology, geography and geocology. – 2021. – Vol. 30, No. 2. – P. 306-314.

17. Stryzhak O., Akhmedova O., Postupna O., Shchepanskiy E., Tiurina D. National Brand, Tourism and Human Development: Analysis of the Relationship and Distribution. *Journal of Distribution Science*. Korea: Korea Distribution Science Association, 2021. Vol. 19, Is. 12. P. 37-41. URL: <http://koreascience.or.kr/article/JAKO202135154064594.page>.

18. Бібліотека Національного університету цивільного захисту України. URL : <http://library.nuczu.edu.ua/>.

19. Все про туризм – туристична бібліотека. URL: <http://tourlib.net/ua.htm>.

20. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.). URL: http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php.

21. Всесвітня туристична організація. URL: www.unwto.org.

22. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat>.

gov.ua/.

23. Законодавство України. URL : <http://www.rada.kiev.ua/>.

24. Інформаційний портал Країни Світу. URL:
<https://ru.countries.world/>.

25. Інформаційний портал мандрівника. URL: <http://restinworld.ru/countries/index.html>.

26. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua/>.

27. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=7f89dba2-0fdc-40e6-b870-a413e1063d3a&tag=RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii>

28. Найкращі кемпінги світу. – Режим доступу :
<http://www.alltravels.com.ua/2012/09/19/plus-camping-roma/>

29. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL:
<http://www.nbu.gov.ua/>.

Розробники:

завідувач кафедри менеджменту,
д.держ.упр., доцент



Неллі ЛЕОНЕНКО

доцент кафедри менеджменту,
д.держ.упр., професор



Олена ПОСТУПНА