

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ПОГОДЖУЮ

Гарант освітньої програми

Олена КРУКОВСЬКА

"29" серпня 2024 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного
бізнесу ХДАЕУ

від "29" серпня 2024 року № 1

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація і технологія готельно-ресторанної справи

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Кропивницький – 2024

Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни	Організація і технологія готельно-ресторанної справи
Факультет	Економічний
Назва кафедри	Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Викладач	Бойко В.О., к.е. н, доцент
Контактна інформація	+380663328031; boiko.vo17@gmail.com ; boiko_v@ksaeu.kherson.ua
Графік консультацій	Консультації online: Viber, Telegram, Zoom
Програма дисципліни	Тема 1. Готельно-ресторанний бізнес як складова індустрії гостинності: сутність понять, основні етапи розвитку. Тема 2. Нормативно-правові основи створення і розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Тема 3. Класифікація та типологія закладів розміщення. Тема 4. Організація роботи служби прийому і розміщення у готельно-туристичних комплексах. Технологія прийому та реєстрації гостей у готельно-туристичному комплексі. Тема 5. Організація та технологія бронювання послуг у готельно-туристичних комплексах. Тема 6. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування у готельно-туристичних комплексах. Тема 7. Технологія прибиральних робіт приміщень житлової групи, громадських приміщень та території готельно-туристичних комплексів. Тема 8. Організація та технологія надання додаткових послуг в готельно-туристичних комплексах. Тема 9. Архітектурно-планувальна організація готельно-ресторанних та туристичних комплексів. Тема 10. Особливості організації підприємств громадського харчування. Класифікація закладів громадського харчування України. Тема 11. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства. Тема 12. Організація постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства. Тема 13. Організація й технологія надання послуг з харчування у номерах готелю. Тема 14. Експлуатаційна діяльність готельно-туристичного комплексу. Ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі. Тема 15. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Управління безпекою готельно-туристичного комплексу. Тема 16. Сучасні інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі. Тема 17. Організація співпраці туристичних підприємств із закладами розміщення та харчування.
Мова викладання	українська

1. Анотація курсу

Анотація курсу	Дисципліна є обов'язковою складовою навчального плану підготовки фахівців готельно-ресторанної справи. Під час
-----------------------	--

	вивчення дисципліни, здобувачі вищої освіти отримують теоретичні знання і практичні навички щодо організації й технології діяльності підприємств готельно-ресторанного сервісу. Ознайомлюються із правилами надання готельно-ресторанних послуг різним категоріям клієнтів. Значна увага під час викладання курсу приділяється огляду методів контролю, аналізу та оцінки діяльності персоналу підприємств готельно-ресторанного сервісу.
Інформаційний пакет дисципліни	http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/

2. Мета та завдання курсу

Мета викладання дисципліни	Формування системи теоретичних знань і практичних навичок надання послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу; особливостей обслуговування клієнтів під час проведення заходів різного типу; особливостей співпраці підприємств готельно-ресторанного господарства із туристичними підприємствами та підприємствами транспорту.
Завдання вивчення дисципліни	Ознайомити здобувачів вищої освіти із загальними принципами організації підприємств готельно-ресторанного бізнесу; вимогами до організації комплексних і спеціалізованих закладів розміщення та харчування; формами співпраці з туристичними підприємствами та підприємствами транспорту; особливостями організації готельно-ресторанного бізнесу в інших країнах світу. Сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння значимості комплексного підходу до надання послуг клієнтам підприємствами готельно-ресторанного сервісу; навички створення підприємств готельно-ресторанного бізнесу; навички обслуговування клієнтів різних вікових, етнічних, соціальних груп.

3. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу	
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні	ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб жит ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми ЗК 10 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії ЗК13. Здатність планувати та управляти часом ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
Спеціальні (фахові)	ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності. ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та

	забезпечувати його ефективність. ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни. ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. ФК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг на підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. ФК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу . ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності. ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
Програмні результати навчання (ПРН)	
ПРН	РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук. РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг. РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів. РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів. РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного

	господарства. РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу. РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки. РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. бізнесу. РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу. РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.
--	---

4. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

Рік викладання	2024-2025 н.р.
Семестр	6-й
Курс	3
Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента	Обов'язкова компонента
Пререквізити	«Вступ до фаху», «Сервісологія», «Основи індустрії гостинності»
Постреквізити	«Захист прав споживачів», «Стандартизація і сертифікація у сфері послуг», «Бізнес планування в ГРБ», «Логістичне забезпечення ГРБ»

5. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів / годин	5/150
Лекції	34 години
Практичні / Семінарські	40 годин
Лабораторні	-
Самостійна/ Індивідуальна робота	76 годин
Форма підсумкового контролю	Екзамен

6. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

Технічне та програмне забезпечення	Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення крім загальновживаних програм та операційних систем Microsoft Office.
------------------------------------	--

Обладнання	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон) з підключенням до Інтернет, інше обладнання.
-------------------	--

7. Політика курсу

Загальні вимоги	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
Політика щодо дедлайнів і перескладання	Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання відбувається з дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання попущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
Політика щодо виконання завдань	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
Академічна доброчесність	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

8. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			Лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
Змістова частина 1. Організація і технологія готельної справи як складової туристичної діяльності							
1	Тема 1	Готельно-ресторанний бізнес як складова індустрії гостинності: сутність понять, основні етапи розвитку.	2	-	2	4	2

1	Тема 2	Нормативно-правові основи створення і розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	2	-	2	4	2
2	Тема 3	Класифікація та типологія закладів розміщення.	2	-	2	6	3
2	Тема 4	Організація роботи служби прийому і розміщення у готельно-туристичних комплексах. Технологія прийому та реєстрації гостей у готельно-туристичному комплексі.	2	-	4	6	4
3	Тема 5	Організація та технологія бронювання послуг у готельно-туристичних комплексах.	2	-	2	4	3
3	Тема 6	Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування у готельно-туристичних комплексах.	2	-	2	4	3
4	Тема 7	Технологія прибиральних робіт приміщень житлової групи, громадських приміщень та території готельно-туристичних комплексів.	2	-	2	4	3
5	Тема 8	Організація та технологія надання додаткових послуг в готельно-туристичних комплексах.	2	-	2	4	3
6	Тема 9	Архітектурно-планувальна організація готельно-ресторанних комплексів.	2	-	2	6	2
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота №1	-	-	-	-	5
Змістова частина 2. Організація і технологія ресторанної справи як складової туристичної діяльності							
7	Тема 10	Особливості організації підприємств громадського харчування. Класифікація закладів громадського харчування України.	2	-	2	4	3
8	Тема 11	Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.	2	-	4	4	4
9	Тема 12	Організація постачання сировини і продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства.	2	-	2	2	3
10	Тема 13	Організація й технологія надання послуг з харчування у номерах готелю.	2	-	2	4	3
11	Тема 14	Експлуатаційна діяльність готельно-туристичного комплексу. Ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі.	2	-	4	4	4
12	Тема 15	Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Управління безпекою готельно-туристичного комплексу.	2	-	2	4	3

13	Тема 16	Сучасні інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі.	2	-	2	6	2
14	Тема 17	Організація співпраці туристичних підприємств із закладами розміщення та харчування.	2	-	2	6	3
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота №2	-	-	-		5
	Сума		34	-	40	76	60

9. Форми і методи навчання

Лекція	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційне, інструктивне-практичне, пояснювально-спонукальне, система зображально-виражальних засобів). Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування
Практичні /Семінарські	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо.
Лабораторні	-
Самостійна робота	Конспектування, тезування, анотування, рецензування, підготовка рефератів, презентацій, тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей.
Індивідуальна робота	Підготовка та захист самостійної розробки (реферату, доповіді або презентації) та захисту її на заняттях.

10. Система контролю та оцінювання

Поточний контроль
Конкретно визначаються методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення тощо); письмовий контроль (контрольна робота, твір, реферат, виклад матеріалу на задану тему в письмовій формі тощо); комбінований контроль; презентація самостійної роботи здобувача; практичний контроль (під час практичних робіт, на практикумах, під час усіх видів практики); спостереження як метод контролю; тестовий контроль; проблемні ситуації тощо. Вимоги та методи до поточного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, реферат, презентація тощо. Оцінювання знань здобувачів на основі поточного контролю відбувається: а) способом перевірки систематичності та активності роботи здобувача над вивченням програмного матеріалу курсу протягом семестру; б) способом виконання завдань самостійної роботи здобувача.
Підсумковий контроль за змістовою частиною
Дві ПК ЗЧ передбачено за результатами вивчення тем розділу 1 і розділу 2. Для проведення підсумкового контролю розроблено контрольні завдання. Варіанти завдань для підсумкового контролю є рівнозначні за трудомісткістю.

Підсумковий контроль

Форма проведення екзамену – письмова. Види запитань з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 60 балів) та екзамен (не більше 40 балів).

Розподіл балів з дисципліни

Поточне оцінювання і контроль змістох частин (бали)																			Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)
Змістова частина 1										Змістова частина 2										
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	ПК 3Ч1	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	ПК 3Ч2		
2	2	3	4	3	3	3	3	2	5	3	4	3	3	4	3	2	3	5	Max 40	Max 100

Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

11. Рекомендована література та інформаційні ресурси

Основна література

- Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання, 2017. – 358 с.
- Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2015. 280 с.
- Байлік С. І. Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підруч. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
- Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
- Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 312 с..
- Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 304 с.

	7. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. 268 с. 8. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 584 с. 9. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: моногр. К. : КНТЕУ, 2015. 465 с. 10. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ : Видавництво Ліра-К, 2016. 280 с.
Додаткова	1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В.В. Архіпов. – К. :ІНКООС, ЦНЛ, 2016. – 382 с. 2. Джурик Н.Р. Основи технології продукції закладів ресторанного господарства: навчальний посібник / Н.Р. Джурик. – Львів : Ліґа-Прес, 2018. – 358 с. 3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с. 4. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Агросвіт. 2022. No 3. С. 70–76. 5. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с. 6. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І. Нечаюк. – К.: ЦНЛ,2017.- 348 с. 7. Сало Я. М. Організація обслуговування у готельно-ресторанних комплексах / Я.М. Сало.- Львів:Афіша, 2016.- 336 с. 8. Ростовський В. С. Кухні народів світу: підручник. Київ: Кондор, 2018.502 с.
Інформаційні ресурси	1. Законодавство України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.rada.kiev.ua/ 2. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA. 3. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/. 4. Кабінет Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/. 5. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/. 6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf. 7. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf. 8. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://3umf.com/doc/449/. 9. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439.

