

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталія КИРИЧЕНКО

“01” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОБСЛУГОВУВАННЯ У КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

(назва навчальної дисципліни)

освітній ступінь

другий (магістерський)

(молодший бакалавр, бакалавр, магістр)

спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма

«Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

факультет

економічний

(назва факультету)

2023-2024_ навчальний рік

Робоча програма дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення»

(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою

«Готельно-ресторанна справа», спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»

(назва освітньої програми)

(шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Нікітенко Катерина, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов, кандидат економічних наук

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов

Протокол від „ 28 ” серпня 20 23 року № 1

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 01 ” вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету економічного

Протокол від „ 01 ” вересня 20 23 року № 2

В.о. завідувача
кафедри

готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу й
іноземних мов



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 01 ” вересня 20 23 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 1	Спеціальність <u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і назва спеціальності)	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		1-й	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		1-й	-
		Лекції	
		14 год.	-
		Практичні, семінарські	
		16 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		60 год.	-
		Індивідуальні завдання:	
		-	-
		Вид контролю: екзамен	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,0 самостійної роботи здобувача – 8,0	Освітній ступінь: <u>другий (магістерський)</u>		

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 30/60

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладення навчальної дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення» полягає у формуванні системи знань та вмінь з ведення готельної справи, зокрема, технологічного процесу обслуговування споживачів у готелях, організації готельного сервісу та експлуатаційної діяльності.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення» є: Теоретична і практична підготовка студентів з таких питань: особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном; основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії; організація приміщень в підприємствах готельного господарства; організація процесу обслуговування в підприємствах готельного господарства; основи організації підприємств ресторанного господарства при засобах розміщення; організація обслуговування клієнтів у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій; організація допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств; організація праці в готельному господарстві; організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

знати: – особливості організації готельної індустрії в Україні та за кордоном; – фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства; – характеристику основних типів засобів розміщення; – характеристику підприємств готельного господарства для відпочинку, ділового призначення; – характеристику лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства; – сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства; – класифікація підприємств готельного господарства України; – функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

уміти: – розподіляти підприємства готельного господарства за типами; – класифікувати підприємства готельного господарства за категоріями; – визначати структуру підприємств готельного господарства для відпочинку, лікувально-оздоровчого, ділового призначення; – організувати приміщення житлової і нежитлової груп підприємств готельного господарства.

3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
ЗК 1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) ЗК 4. Здатність працювати в команді ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення. СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК 6. Здатність координувати та регулювати	ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. ПРН 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань. ПРН 13*. Ініціювати гіпотези та розробляти проекти розвитку суб'єктів у сфері

<p>взаємовідносини з партнерами та споживачами. СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p>СК 13*. Здатність формувати завдання і здійснювати розробку проектних рішень у сфері обслуговування курортних закладів розміщення.</p>	<p>обслуговування курортних закладів розміщення.</p>
---	--

4. Програма навчальної дисципліни

Змістова частина 1. Обслуговування у курортних закладах розміщення.

Тема 1. Розвиток готельного господарства.

Історія розвитку світового готельного господарства. Сутність індустрії гостинності та її ретроспективний аналіз. Виникнення перших закладів гостинності (стародавній світ II тис. до н.е. – V ст.). Початок формування спеціалізованих закладів розміщення (епоха середньовіччя). Розвиток готельної справи в XVI – XX ст. Сучасний розвиток готельного господарства. Процеси концентрації і кооперації в готельному бізнесі. Провідники готельного бізнесу як синонім елегантності та вишуканості в індустрії гостинності. Історія розвитку готельного господарства України. Періодизація та особливості розвитку готельного господарства України. Готельне господарство України на сучасному етапі.

Тема 2. Організаційно–правові основи діяльності підприємств готельного господарства.

Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності.

Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.

Сутність класифікації та її основних критеріїв. Сучасна класифікація готелів світу. Особливості класифікації готелів різних країн в залежності від комфортабельності. Класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення України. Типи готелів за функціональним призначенням.

Тема 4. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю.

Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Функціональна організація приміщень підприємства готельного господарства. Організація нежитлових груп приміщень. Організація приміщень вестибюльної групи. Організація приміщень побутового обслуговування і торгівлі. Організація службових, господарських та виробничих приміщень. Організація приміщень культурно-дозвіллевого обслуговування. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення. Організація приміщень житлової групи. Організація приміщень житлової групи. Вимоги до оснащення номерів. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.

Тема 5. Організація технологічних процесів на підприємствах готельного господарства.

Теоретичні основи сервісної діяльності Організація роботи служби прийому і розміщення. Організація та технологія бронювання послуг. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі. Анімаційні послуги в готелях.

Тема 6. Організація постачання та технічного оснащення готелю.

Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Управління безпекою готелю.

Тема 7. Управління операційною діяльністю готелю

Експлуатаційна діяльність готелю. Ціноутворення в готельному бізнесі. Організація співпраці готелю з тур фірмами. Управління персоналом в підприємствах готельного господарства.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Змістова частина 1. «Обслуговування у курортних закладах розміщення»												
Тема 1. Розвиток готельного господарства.	14	2	3	-	-	9	-	-	-			-
Тема 2. Організаційно–правові основи діяльності підприємств готельного господарства.	13	2	2	-	-	9	-	-	-			-
Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.	14	2	3	-	-	9	-	-	-			-
Тема 4. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю.	13	2	2	-	-	9						
Тема 5. Організація технологічних процесів на підприємствах готельного господарства.	12	2	2			8	-	-	-			-
Тема 6. Організація постачання та технічного оснащення готелю.	12	2	2	-	-	8	-	-	-			-
Тема 7. Управління операційною діяльністю готелю	12	2	2	-	-	8	-	-	-			-
ПКЗЧ 1												-
Усього годин	90	14	16	-	-	60	-	-	-			-

6. Темі лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
		3	4
1	2	3	4
1	Тема 1. Розвиток готельного господарства.	2	-
2	Тема 2. Організаційно–правові основи діяльності підприємств готельного господарства.	2	-
3	Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.	2	-
4	Тема 4. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю.	2	-
5	Тема 5. Організація технологічних процесів на підприємствах готельного господарства.	2	-
6	Тема 6. Організація постачання та технічного оснащення готелю.	2	-

7	Тема 7. Управління операційною діяльністю готелю	2	-
	Разом	14	-

7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. Розвиток готельного господарства.	3	-
2	Тема 2. Організаційно–правові основи діяльності підприємств готельного господарства.	2	-
3	Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.	3	-
4	Тема 4. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю.	2	-
5	Тема 5. Організація технологічних процесів на підприємствах готельного господарства.	2	-
6	Тема 6. Організація постачання та технічного оснащення готелю.	2	-
7	Тема 7. Управління операційною діяльністю готелю	2	-
	Разом	16	-

8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
1	Тема 1. Розвиток готельного господарства.	9	-
2	Тема 2. Організаційно–правові основи діяльності підприємств готельного господарства.	9	-
3	Тема 3. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.	9	-
4	Тема 4. Планувальні рішення до будівлі та приміщень готелю.	9	-
5	Тема 5. Організація технологічних процесів на підприємствах готельного господарства.	8	-
6	Тема 6. Організація постачання та технічного оснащення готелю.	8	-
7	Тема 7. Управління операційною діяльністю готелю.	8	-
	Разом	60	

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможливають тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

Перелік тем рефератів:

1. Вимоги до ділянки під будівництво готелю.
2. Роль архітектури в формуванні іміджу готелів та їх сучасні форми
3. Концептуальні планувальні рішення готелів.
4. Сутність інтер'єру та особливості його застосування в приміщеннях готелю.
5. Основи функціональної організації будівель готелів.
6. Схеми функціональної організації готелів різних типів.
7. Склад приміщень готелю та основні вимоги до їх планувальних рішень.
8. Організація приміщень вестибюльної групи.
9. Організація приміщень побутового обслуговування і торгівлі.
10. Організація службових, господарських та виробничих приміщень .
11. Організація приміщень культурно-дозвілєвого обслуговування.
12. Організація приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення.
13. Організація приміщень житлової групи.
14. Вимоги до оснащення номерів.
15. Характеристика типів номерів та основні вимоги до організації номерного фонду.
16. Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю.
17. Сутність та особливості готельних послуг.
18. Характеристика основних моделей гостинності.
19. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу.
20. Сутність та структура служби прийому і розміщення.
21. Функції і завдання служби прийому і розміщення.
22. Технологія прийому та реєстрації в готелі.
23. Функції і завдання відділу бронювання в готелі.
24. Типи резервування (бронювання).
25. Технологія бронювання.
26. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду обслуговування.
27. Підготовка покоївки до роботи.

28. Технологія прибиральних робіт приміщеннях житлової групи.
29. Технологія прибиральних робіт громадських приміщень та території.
30. Організація обслуговування VIP гостей.
31. Організація роботи білизняного господарства.
32. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях.
33. Умови, системи та методи харчування в готелях.
34. Організація сніданків в готелі.
35. Організація шведського столу в ресторані при готелі.
36. Особливості обслуговування в номерах готелю.
37. Організація інших видів обслуговування.
38. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі.
39. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі.
40. Організація побутового обслуговування в готелі.
41. Сутність готельної анімації, її риси, функції.
42. Технологія анімаційного процесу.
43. Проектування анімаційних програм.
44. Загальні основи продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
45. Організація прийомки продовольчих та матеріально-технічних ресурсів.
46. Планування продовольчих матеріально-технічних ресурсів та їх запасів в готелі.
47. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.
48. Організація складського і тарного господарства.
49. Особливості ціноутворення в готелях.
50. Методи формування цін в готелях.

9. Індивідуальне завдання

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Готельно-ресторанна справа», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи - розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;
- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна «Обслуговування у курортних закладах розміщення» викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальних дисциплін тощо.

Дисципліна «Обслуговування у курортних закладах розміщення» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі складають екзамен. На екзамен виносяться вузлові питання, типові і комплексні завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи), підсумковий контроль (ПКЗЧ) та семестровий контроль (СК). Метод усного контролю: індивідуальне / фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 60-ти балам. Отримані поточні бали додаються до наступних максимально можливих 40 балів, що одержуються здобувачем під час екзамену.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів

4 бали

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посиляючись на першоджерела.

3 бали

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулюваннях узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

2 бали

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

1 бал

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посиланні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів

4 бали

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

3 бали

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

2 бали

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

1 бал

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів

4 бали

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

3 бали

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

2 бали

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

1 бал

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє нерозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів» – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

Підсумковий (семестровий) контроль

Форма проведення семестрового контролю письмова, зміст і структура екзаменаційних білетів та критерії оцінювання визначені рішенням кафедри, про що здобувачі інформуються на початку семестру.

Зміст питань комплексу екзаменаційних білетів повністю охоплює робочу навчальну програму дисципліни та забезпечує перевірку всіх знань, навичок і умінь відповідного рівня, що передбачені програмою. Кількість варіантів контрольних завдань (письмового контролю) забезпечує самостійність виконання завдання кожним здобувачем. Екзамени проводяться за білетами, які затверджуються перед екзаменаційною сесією не пізніше як за місяць до її початку.

Перебування здобувача в аудиторії, де проводиться екзамен не перевищує двох астрономічних годин. Здобувачам не дозволяється користуватись джерелами (підручниками, конспектами, спеціальною літературою). У разі спроби скористатися шпаргалкою чи мобільним зв'язком здобувач усувається з екзамену і йому виставляється незадовільна оцінка.

Екзаменаційний білет містить питання, які за формою і змістом поділяються на два блоки – теоретичний і тестовий та оцінюються в межах відповідного діапазону залежно від рівня складності питання і значущості відповіді в плані визначення професійної компетентності здобувача.

Якість і повнота відповіді на кожне з питань екзаменаційного білету оцінюється відповідною кількістю балів за шкалою оцінювання згідно прийнятих на кафедрі критеріїв.

Максимальна кількість балів за всіма видами завдань на екзамені дорівнює 40 балів: за теоретичне питання – $2 \cdot 5$ балів = 10 балів; за тести – $3 \cdot 5$ бали = 15 балів; практична частина – $1 \cdot 15$ балів = 15 балів.

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виводиться із суми балів за поточну успішність та за екзамен.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)														Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)
Змістова частина 1															
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	ПК ЗЧ 2	Max 40	Max 100
Max 5	Max 5	Max 6	Max 6	Max 6	Max 6	Max 6	-	-	-	-	-	-	Max 20		

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

13. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	A	відмінно

82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

14.Методичне забезпечення

1. Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є «Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».
2. Конспект лекцій з дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення».
3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Обслуговування у курортних закладах розміщення» для здобувачів освітнього рівня «бакалавр» спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

15. Рекомендована література

Основна література

1. 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]. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
2. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях: Навчально-наочний посібник / О. Є. Кашинська. – Старобільськ : Вид-во ДЗ Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2018. – Ч. 1. – 188 с.
3. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Я.Г. Круль. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 368 с.
4. Левицька І.В. Готельна справа. Навчальний посібник / І.В. Левицька, Н.В.Корж, Н.В. Онищук. – Київ: Київ.нац.торг.-екон.ун-т, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К». 2016. – 580 с.
5. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. 25 – Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П.Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
7. Мунін Г. Б. Малі готелі: організація роботи та обслуговування : навч. посібник / Г. Б. Мунін, О. С. Кривонос, З. В. Марциновська. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Університет «Україна», 2012. – 336 с.
8. Обслуговування в номерах готелю // Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ: Центр учбової літератури, 2018. – 584 с. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/16801028/turizm/obslugovuvannya_nomerah_gotel_yu
9. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О. Кулик, О. Піхур. – Львів : Добра справа, 2019. – 224 с.
10. Особливості контакту персоналу готелю з клієнтами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lektsii.net/1-100367.html>

Додаткова

1. Петренко Н.О. Управління проектами / Н.О. Петренко., Л.О. Кустріч, М.О. Гоменюк: навч. посіб.; рекомендовано МОН / Уманський нац. ун-т садівництва. – К.: ЦУЛ, 2017 – 242 с.
2. Управління проектами: теорія та практика виконання проектних дій: навч. посібник / Т. Г. Фесенко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2018. – 181 с.

Інформаційні ресурси

1. Бізнес-школи та тренінгові компанії: https://osvita.ua/vnz/add-education/bis_school/
2. Державна служба статистики України: <https://www.ukrstat.gov.ua>
3. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба): <https://dpss.gov.ua>
4. Державне агентство розвитку туризму: <https://www.tourism.gov.ua>
5. Києво-Могилянська Бізнес-Школа: <https://kmbs.ua/ua/>
6. Київська школа економіки: <https://kse.ua/ua>
7. Курс «Управління проектами (Delivering Successful Projects)» програми МВА Единбурзької бізнес-школи при Університеті Геріот-Ватт (Великобританія): <https://britishmba.in.ua/programmes/kurs-upravlinnia-proektamy/>
8. Мандруймо Херсонщиною – проєкт розвитку активних видів туризму: <https://travel.ks.ua>
9. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>
10. Національна онлайн-школа для підприємців : <https://business.dii.gov.ua/school>
11. Онлайн-курс «Основи проєктного менеджменту» (навчальна платформа Prometheus, програма від команди Будуємо Україну Разом та Української освітньої платформи): https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+BASICPM101+2022_T1/about
12. Онлайн-курс «Професія Проєкт-менеджер»: https://wizeclub.education/courses/project-management/?gclid=Cj0KCQjw4NujBhC5ARIsAF4Iv6cK8dVXEn3zxaYiJnd8SMiZ-bnaYR3uefubs3FkgbhoNID4b7gVsYYaAtmuEALw_wcB
13. Офіційний сайт Верховної Ради України: www.rada.gov.ua
14. Проєктний менеджмент (управління проєктами). Освітній Хаб міста Києва: <https://eduhub.in.ua/about>
15. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України (Кабінет міністрів України): <https://www.kmu.gov.ua>
16. Херсонська обласна державна адміністрація: <https://khoda.gov.ua>