

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри технологій в
ресторанному господарстві, готельно-
ресторанної справи та підприємництва
Протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.
Зав. кафедри

_____  _____ О.А. Ніколайчук

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ
«ГОТЕЛЬНИЙ СЕРВІС»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 4

Розробник: Приймак Н.С.
доцент, д.е.н.

2022 – 2023 навчальний рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова (для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа») / вибіркова дисципліна
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість змістових модулів	2
Лекції, годин	28
Практичні / семінарські, годин	28
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4,0
самостійної роботи студента	6,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Ціль – формування системи знань з теоретичних основ та практичних навичок надання готельного сервісу, його організації та розвитку.

Завдання: надання студентам теоретичних знань і практичних вмінь щодо реалізації циклу обслуговування клієнтів готелю як складової готельного сервісу; вивчення вимог та особливостей забезпечення якості готельних послуг; вивчення змісту надання основних послуг готельного господарства (бронювання, реєстрації, виписування та виїзду гостя з номеру) як складової готельного сервісу; опанування особливостей обслуговування гостей під час проживання у готелі; вивчення підходів до обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства у складі готельного сервісу; вивчення порядку та особливостей організації надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства; опанування навичок дотримання вимог етики та культури обслуговування у підприємствах готельного господарства.

Предмет: відносини та закономірності, що виникають в процесі надання готельного сервісу.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу.

Тема 2. Якість готельних послуг.

Тема 3. Бронювання номерів.

Тема 4. Реєстрація клієнта.

Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя.

Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі.

Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства.

Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства.

Тема 9. Етика та культура обслуговування на підприємствах готельного господарства.

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

загальних програмних компетентностей:

здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

спеціальних (фахових, предметних) компетентностей:

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;

здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);

здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно -ресторанного та рекреаційного господарств;

здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів;

здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук;

аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;

розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісно-виробничі процеси готельного та ресторанного бізнесу;

організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг;

розробляти нові послуги (продукцію) використовуючи технології виробництва та обслуговування споживачів;

здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства;

аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;

презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

знання:

- предмета, мети, завдань і змісту готельного сервісу;
- особливостей реалізації циклу обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;
- змісту та вимог до надання основних та додаткових готельних послуг;
- нормативів та вимог до якості готельних послуг;
- особливостей обслуговування окремих контингентів гостей під час проживання у готелі

уміння/навички:

- уміння реалізовувати цикл обслуговування клієнта як складової готельного сервісу;
- уміння організувати надання основних та додаткових послуг у готелі;
- уміння дотримуватися етичних норм при спілкуванні з клієнтами на всіх етапах обслуговування клієнта;
- здатність до врегулювання конфліктів.

комунікація:

- забезпечувати ефективну комунікацію на підприємстві та ефективні зворотні зв'язки в процесі командної роботи персоналу готелю;
- забезпечувати ефективні комунікації із гостями готельного підприємства на всіх етапах готельного циклу;
- переконувати інших за допомогою мотивації, повноважень, аргументів та послідовної комунікації;
- врегулювання конфліктних ситуацій, превентивні заходи в роботі із складними клієнтами.

– **відповідальність і автономія:**

забезпечувати безпечні мови діяльності персоналу та умови перебування гостей у готельному господарстві;

демонструвати соціальну відповідальність за результати функціонування готельного господарства;

дотримуватися засад відповідальної і чесної конкуренції в ході управління готельним господарством.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Основи надання готельного сервісу					
Тема 1. Технологічний цикл обслуговування клієнта готелю як складова готельного сервісу	20	4	4	-	12
Тема 2. Якість готельних послуг	18	4	4	-	10
Тема 3. Бронювання номерів	14	2	2	-	10
Тема 4. Реєстрація клієнта	14	2	2	-	10
Тема 5. Виписування з номера і від'їзд гостя	14	2	2	-	10
Разом за змістовим модулем 1	80	14	14	-	52
Змістовий модуль 2. Функціональні напрями забезпечення готельного сервісу					
Тема 6. Обслуговування гостей під час проживання у готелі	18	4	2	-	12
Тема 7. Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства	18	4	4	-	10
Тема 8. Організація надання додаткових послуг у підприємствах готельного господарства	16	2	4	-	10
Тема 9. Етика та культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	18	4	4	-	10
Разом за змістовим модулем 2	70	14	14	0	42
Усього годин	150	28	28	0	94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1.	Семінар запитань та відповідей Послуги готельних підприємств та їх види	2
2.	Семінар запитань та відповідей Сервіс в готельній індустрії та його види	2
3.	Семінар – розгорнута бесіда Забезпечення якості готельних послуг	2

4.	Семінар – розгорнута бесіда Робота із претензіями в готелі	2
5.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Бронювання номерів та реєстрація клієнта	2
6.	Семінар запитань та відповідей Реєстрація клієнта	2
7.	Семінар запитань та відповідей Випусування з номера і від'їзд гостя	2
8.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організація прибирання у готелі	2
9.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організація надання побутових послуг у готелі	2
10.	Семінар запитань та відповідей Обслуговування споживачів готельного господарства закладами ресторанного господарства	2
11.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Додаткові послуги в готельних підприємствах та порядок їх надання	2
12.	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організація відпочинку і розваг в готелі	2
13.	Семінар-дискусія Етика та культура обслуговування у підприємствах готельного господарства	2
14.	Семінар-дискусія Напрями підвищення культури обслуговування у підприємствах готельного господарства (захист групових проєктів)	2
	Разом	28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення заліку у 100 балів.

Оцінювання студентів протягом семестру (очна форма навчання)

№ семінарського заняття	Вид роботи/бали					
	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання, письмові опитування	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	ПМК	Завдання для самостійного виконання	
Змістовий модуль 1						
Тема 1	1		1			2
Тема 2	1	1			1	3
Тема 3	1	0,5			1	2,5
Тема 4	1	0,5			1	2,5
Тема 5	1	1			1	3
Тема 6	1	1			1	3

Тема 7	1	1			1	3
				5		5
Разом змістовий модуль 1	7	5	1	5	6	24
Змістовий модуль 2						
Тема 8	1	1			1	3
Тема 9	1	1	1		1	4
Тема 10	1	1			1	3
Тема 11	1	1			1	3
Тема 12	1	0,5	1		1	3,5
Тема 13	1	0,5			1	2,5
Тема 14			1		1	2
				5		5
Разом змістовий модуль 2	6	5	3	5	7	26
Разом	13	10	4	10	13	50

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
30	30	40	

**Оцінювання студентів протягом семестру
Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни**

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	