**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «Україна»**

**ІНСТИТУТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ, ДОКУМЕНТНИХ ТА МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор

з навчально-виховної роботи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.П. Коляда

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

 \_\_\_\_\_Процеси ефективності управління туристичною організацією\_

 (шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_«Туризм»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (назва освітньої програми)

освітнього рівня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ другий (магістерський)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (назва освітнього рівня)

галузь знань \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_24 «Сфера обслуговування»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (шифр і назва галузі знань)

Спеціальність(ності) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_242 «Туризм»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (шифр і назва спеціальності(тей))

Інститут філології та масових комунікацій

Обсяг, кредитів: 4

Форма підсумкового контролю: ЗАЛІК

**Київ 2023 рік**

**Робоча програма** Процеси ефективності управління туристичною організацією \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва навчальної дисципліни)

для студентів за галуззю знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальністю 242 «Туризм».

«\_\_\_29\_» \_\_\_\_\_\_08\_\_\_\_\_\_ 2022\_\_\_ року - \_\_\_\_ с.

**Розробники:** Коротєєва А.В., кандидат економічних наук, проф. кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інститут філології та масових комунікацій

**Викладачі:** Коротєєва А.В., кандидат економічних наук, проф. кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інститут філології та масових комунікацій

**Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інститут філології та масових комунікацій**

Протокол від «29» серпня 2022року, № 1

Завідувач кафедри Степанова О.А., доктор культурології, професор.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_ )

 (підпис) (прізвище та ініціали)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року

**Робочу програму погоджено з гарантом освітньої (професійної / наукової) програми (керівником проектної групи)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Туризм» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва освітньої програми)

«29» серпня 2023р.

Гарант освітньої (професійної/наукової) програми (керівник проектної групи)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_ )

 (підпис) (прізвище та ініціали)

**ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Навчальний рік | 20\_21\_\_/20\_22\_\_ | 2022\_\_\_/2023\_\_\_ | 20\_\_\_/20\_\_\_ | 20\_\_\_/20\_\_\_ |
| Дата засідання кафедри / циклової комісії | 25.08.2021 | 29.08.2022 |  |  |
| № протоколу | **Протокол 1** | **Протокол 1** |  |  |
| Підпис завідувача кафедри / голови циклової комісії |  |  |  |  |

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <http://vo.ukraine.edu.ua/> за адресою:

**Робочу програму перевірено**
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.

Заступник директора/декана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( )

 (підпис) (прізвище та ініціали)

# Зміст

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……………………………………..

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ…………………..

# 3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ…………………………………………………………….

# 4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ……………………………….

4.1. Анотація дисципліни…………………………………………………....

4.2. Структура навчальної дисципліни………………………………….….

4.2.1. Тематичний план………………………………………………...

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни……………………..

4.3. Форми організації занять……………………………………………….

4.3.1. Теми семінарських занять……………………………………….

4.3.2. Теми практичних занять…………………………………………

4.3.3. Теми лабораторних занять………………………………………

4.3.4. Індивідуальні завдання…………………………………………..

## 4.3.5. Індивідуальна навчально-дослідна робота……………………..

4.3.6. Теми самостійної роботи студентів……………………………..

# 5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ………………………………………………………..

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної

діяльності……………………………………………………………………...

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності………………………………………

5.3. Інклюзивні методи навчання…………………………………………….

# 6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ

# ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ…………………………………………………

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів………

6.2. Система оцінювання роботи студентів/аспірантів упродовж

семестру………………………………………………………………………...

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS…………………………………………………………..

6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS…………..

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна

та ECTS………………………………………………………………………….

6.6. Розподіл балів, які отримують студенти…………………………………

6.7. Орієнтовний перелік питань до екзамену (заліку)………………………

# 7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ……………………………………………….

7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів

з інвалідністю…………………………………………………………………...

# 7.2. Глосарій (термінологічний словник)……………………………………...

# 7.3. Рекомендована література………………………………………………....

7.4. Інформаційні ресурси……………………………………………………...

# 8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ…………….

# 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування показників**  | **Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень** | **Характеристика навчальної дисципліни** |
| ***денна форма навчання*** | ***заочна форма навчання*** |
| Загальний обсяг кредитів – 4 | **Галузь знань**24 Сфера обслуговування(шифр і назва) | **Вид дисципліни**\_\_\_\_за вибором\_\_\_\_\_\_(обов’язкова чи за вибором студента) |
| **Спеціальність** 242 Туризм(шифр і назва) | **Цикл підготовки** \_\_\_\_професійний\_\_\_\_\_\_\_(загальний чи професійний) |
| Модулів – 2 | **Спеціалізація**\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(назва) | **Рік підготовки:** |
| Змістових модулів – 2 | 2-й | 2-й |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (назва) | **Мова викладання, навчання та оцінювання:**\_\_\_\_українська\_\_\_\_(назва) | **Семестр** |
| Загальний обсяг годин – 120 | 1-й | 1-й |
| **Лекція** |
| Тижневих годин для денної форми навчання:аудиторних – 2самостійної роботи студента – 1,5 | **Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень:**бакалавр | 15 год. |  год. |
| **Практичні, семінарські** |
| 15 год. |  год. |
| **Лабораторні** |
| 0 год. |  год. |
| **Самостійна робота** |
| 90 год. |  год. |
| **Індивідуальні завдання:** 0год. |
| **Вид семестрового контролю:** залік |

**Примітка**.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання –

для заочної форми навчання –

# 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Розвиток туризму в Україні на даний момент набув особливої актуальності. Значну увагу приділяють підвищенню інтенсивності в’їзного та внутрішнього туризму, які спрямовані на використання природного, рекреаційного, культурно-історичного потенціалу країни. Це, в свою чергу, потребує збалансованого розвитку матеріально-технічної бази для відпочинку. Одне з найбільш важливих місць займає готельне господарс- тво, що потребує організації ефективного управління та встановлення тісних зв’язків із клієнтами. У зв’язку з цим навчальна дисципліна охоп- лює організацію діяльності готелів, формування гостинної атмосфери, створення та просування туристичного продукту, організацію взаємо- зв’язків із туроператорами і турагентами або безпосередньо туристами.

Головна **мета** вивчення навчальної дисципліни полягає у засвоєні студентами теоретичних та практичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйнятті ними готельного господарства як невід’ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг.

Предметом навчальної дисципліни є форми, послідовність та закономірності розвитку господарської діяльності підприємств готельного типу.

Вивчення навчальної дисципліни базується на загальних знаннях основ підприємництва, основ менеджменту та маркетингу. Організація готельного господарства нерозривно зв’язана з іншими науками та взаємодіє з ними на різних ієрархічних рівнях управління суспільством та суспільним виробництвом. Вона об'єднує рекреалогію, науку і техніку, соціологію, економіку, політику та управління, психологію, фізіологію людини, що потребує від студентів широкої області загальноосвітніх та спеціальних економічних знань. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з еконо- мічною літературою та нормативно-правовими актами. Знання з технології туризму необхідні спеціалісту для оцінки ситуації на ринку туристських послуг, створення та грамотного ведення власної справи у сфері туристичної діяльності, готельного та ресторанного бізнесу, планування та проектування рекреаційних комплексів, розрахунку вартості туристських продуктів.

**Завданням** вивчення навчальної дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу з таких питань:

* особливості організації готельного господарства в Україні та закордоном;
* 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.

# 3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Студенти повинні:

***знати:***

* основні поняття і терміни готельної та ресторанної індустрії;
* нормативно-правове регулювання готельної індустрії;
* фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях;
* характеристику основних типів засобів розміщення
* класифікацію підприємств готельного господарства України та закордоном
* технологію прибиральних робіт у житлових групах приміщень
* організацію та технологію служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення
* організацію приміщень житлових та нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства
* архітектуру та інтер’єр у готельному господарстві
* організацію надання додаткових послуг у залежності від рівня комфорту та спеціалізації готелю
* організацію інформаційно-рекламної діяльності готелю
* культуру та стандарти обслуговування в готелях
* особливості організації праці в готельному підприємстві.

**вміти:**

* визначати вимоги до готелів та ресторанів різних категорій
* характеризувати типи номерів
* відобразити планувальну організацію готельних номерів різних типів і категорій
* відобразити планувальну організацію приміщень вестибюльної групи
* здійснювати технологію прибиральних робіт у житлових групах приміщень в готелях
* визначати види клінінгових технологічних циклів, які необхідно виконати на певну дату
* розраховувати кількість необхідної білизни та рушників при проведення клінінгових операцій, визначених у наряді-завданні
* складати акти на пошкодження майна готелю та забуті речі проживаючого
* заповнювати відповідні документи при прийманні та розміщенні в готелі споживачів готельних послуг
* здійснювати технологічну операцію «розрахунок готівкою» та заповнювати відповідний документ
* здійснювати технологічну операцію «безготівковий розрахунок» та заповнювати відповідний документ
* складати графіки виходу на роботу для працівників поверхової служби та служби приймання та розміщення готелю
* складати табель обліку робочого часу працівників служби приймання та розміщення та поверхової служби готелю
* характеризувати систему організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві
* характеризувати систему організації складського і тарного господарства в готельному підприємстві
* характеризувати організацію роботи обслуговуючих та допоміжних служб готелю.

**Рядок дисципліни в «Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ЗК 1** | **ЗК 3** | **ЗК 7** | **ЗК 8** | **ЗК 12** | **ЗК 14** | **ЗК 15** |
| **ВК 2.3.** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |

**Рядок дисципліни в «Матриці відповідності спеціальних (фахових) програмних компетентностей компонентам освітньої програми»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ФК 1** | **ФК 4** | **ФК 5** | **ФК 6** | **ФК 7** | **ФК 9** | **ФК 12** | **ФК 14** | **ФК 15** |
| **ВК 2.3.** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |

**Рядок дисципліни в «Матриці забезпечення програмних результатів навчання (ПРН) відповідними компонентами освітньої програми»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ПРН 1** | **ПРН 3** | **ПРН 4** | **ПРН 6** | **ПРН 8** | **ПРН 9** | **ПРН 10** | **ПРН 11** | **ПРН 14** | **ПРН 15** | **ПРН 16** | **ПРН 17** |
| **ВК 2.3.** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |

# 4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**4.1. Анотація дисципліни**

**Змістовний модуль 1.**

### ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

##### 1.1. Становлення та розвиток готельного бізнесу

##### 1.2. Типи сучасних готелів

##### 1.3. Особливості індустрії гостинності

##### 1.4. Специфіка готельного продукту

##### 1.5. Специфіка маркетингу готельного продукту

##### 1.6. Надання максимально широкого спектра готельних послуг

##### 1.7. Формування асортиментної політики готельного бізнесу

### ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФУНКЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ, УПРАВЛІНСЬКИХ, ТА СЕРВІСНИХ СЛУЖБ

### 2.1. Організація вищої менеджерської ланки готелю

### 2.2. Кадрова служба

### 2.3. Бухгалтерія

### 2.4. Аудиторська служба

### 2.5. Інженерно-технічна служба готелю

### 2.6. Відділ обслуговування

### 2.7. Харчовий комплекс

### 2.8. Служба прийому і розміщення (СПІР)

### 2.9. Служба покоївок

### 2.10. Організація готельного обслуговування

##### ТЕМА 3. ПРОЦЕСИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

##### 3.1. Організація якості готельних послуг

##### 3.2. Управління якістю обслуговування

##### 3.3. Ліцензування, стандартизація в туристичній індустрії, сертифікація туристичних послуг

##### 3.4. Витрати на підвищення якості обслуговування

##### ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

##### 4.1. Управління та організація персоналу готелю

##### 4.2. Побудова кадрової роботи

##### **4.3. Рівні управління та їх обов'язки**

##### **4.4. Розрахунок потрібного обсягу персоналу**

##### **4.5. Критерії відбору співробітників готельного бізнесу**

**Змістовний модуль 2.**

##### ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЯ СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНИХ УМОВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

##### 5.1. Вимоги щодо забезпечення безпеки постояльців готелю

##### 5.2. Організації забезпечення безпеки готельного бізнесу

##### 5.3. Служба безпеки готелю

##### 5.4. Типи систем безпеки готельної установи

##### 5.5. Пожежна безпека

##### 5.6. Комплексні системи життєзабезпечення та безпеки готелю

##### 5.7. Охорона праці і техніка безпеки в готелях

##### Тема 6. УПРАВЛІННЯ ХАРЧУВАННЯМ У ГОТЕЛЯХ

##### 6.1. Організація харчування у готелях

##### 6.2. Ресторанний інвентар

##### 6.3. Організація діяльності бару

##### 6.4. Буфет

##### 6.5. Меню

##### 6.6. Виробнича діяльність та планування товарообігу в закладах ресторану

##### 6.7. Організація управління персоналом у ресторанному закладі готелю

##### 6.8. Забезпечення безпеки продуктів харчування

### Тема 7. ЕФЕКТИВНЕ ПОСТАЧАННЯ ТОВАРНО-МАТЕРІАЛЬНИХ РЕСУРСІВ

### 7.1. Суть організації постачання товарно-матеріальних ресурсів

### 7.2. Структура системи організації постачання (TMP) та вузлів ресурсопотоків

### 7.3. Структура і функції відділу матеріально-технічного постачання (ВМТП) у готелі

### 7.4. Забезпечення готелю товарно-матеріальними ресурсами

### 7.5. Шляхи покращання забезпеченості матеріальними ресурсами

### 7.6. Організацій обігових коштів готельного бізнесу

### 7.7. Управління товарно-матеріальними запасами

### 7.8. Організацій складського господарства

**Дисципліни, вивчення яких обов’язково передує цій дисципліні:** Міжнародний соціокультурний туристичний сервіс, Менеджмент якості туристичних послуг.

**Міжпредметні зв’язки:** Стратегія регіонального розвитку туризму, Туристична політика зарубіжних країн, Процеси ефективності управління туристичною організацією.

**4.2. Структура навчальної дисципліни**

**4.2.1. Тематичний план**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назви змістових модулів і тем | Розподіл годин між видами робіт | Форми та методи контролю знань |
| денна форма | заочна форма |
| Усього | аудиторна | с.р. | Усього | аудиторна | с.р. |
| у тому числі | у тому числі |
| л | сем | пр | лаб | інд | л | сем | пр | лаб | інд |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.**  |
| ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ |   | 2 |  | 2 |  |  | 10 |   |   |   |   |   |   |   | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФУНКЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ, УПРАВЛІНСЬКИХ, ТА СЕРВІСНИХ СЛУЖБ |   | 2 |  | 2 |  |  | 10 |   |   |   |   |   |   |   | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Модульний контроль (ІНДЗ) |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | Письмова модульна контрольна робота |
| Разом за змістовим модулем 1 |   | 8 |  | 8 |  |  | 50 |   |   |   |   |   |   |   |  |
| ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.  |
| ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЯ СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНИХ УМОВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ |   | 2 |  | 2 |  |  | 10 |   |   |   |   |   |   |   | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ |   | 2 |  | 2 |  |  | 10 |   |   |   |   |   |   |   | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТОВАРНО-МАТЕРІАЛЬНИХ РЕСУРСІВ |  | 3 |  | 3 |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР, ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Модульний контроль (ІНДЗ) |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  | ІНДЗ: *письмове завдання для самостій-**ного опра-**цювання* |
| Разом за змістовим модулем 2 |  | 7 |  | 7 |  |  | 40 |   |   |   |   |   |   |   |  |
| **Усього годин**  | **120** | **15** |  | **15** |  |  | **90** |  |  |  |  |  |   |   |  |

**4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни**

Процеси ефективності управління туристичною організацією

**Разом**: 12**0 год**., лекції – 15 год., практичні заняття – 15 год., самостійна робота – 90 год., підсумковий контроль – 1 год.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заняття | Тема | Самостійна робота, кількість балів |
|  | **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.**  | 30 |
| Лекція 1-4Практичне 1-8 | ТЕМА 1. ОСОБЛИВОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ |
| ТЕМА 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФУНКЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ, УПРАВЛІНСЬКИХ, ТА СЕРВІСНИХ СЛУЖБ |
| ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ |
| ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ |
|  | *Модульний контроль* | 10 |
|  | **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.**  | 25 |
| Лекція 5-8Практичне 9-15 | ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЯ СТВОРЕННЯ БЕЗПЕЧНИХ УМОВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ |
| Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ |
| Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСТАЧАННЯ ТОВАРНО-МАТЕРІАЛЬНИХ РЕСУРСІВ |
|  | *Модульний контроль* | 10 |
| ***Всього протягом семестру*** |  | 60 |
| Підсумковий контроль | іспит | 40 |
|  | Всього: | 100 |

## 4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота

**(навчальний проект)**

***Індивідуальна навчально-дослідна робота*** ***(ІНДР)*** є видом позааудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНДР прилюдним захистом навчального проекту.

***Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)*** з курсу – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

***Мета ІНДЗ:*** самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

***Зміст ІНДЗ:*** завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час Лекція, семінарських, практичних та лабораторних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Вивчення курсу дисципліни передбачає дослідження у вигляді реферату (охоплює весь зміст навчального курсу) – **15 балів**.

**Структура та зміст реферату**

Структура індивідуального навчально-дослідного завдання повинна мати такі структурні елементи у вказаній послідовності:

1. титульний аркуш;
2. зміст;
3. вступ;
4. основна частина (розділи);
5. висновки;
6. список використаних джерел;
7. додатки (за необхідності).

Титульна сторінка є першою сторінкою реферату і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи.

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки. Зміст повинен містити найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, а також вступ, список використаних джерел, додатки. Заголовки змісту мають точно повторювати заголовки в текстовій частині. Скорочувати або давати їх за іншою редакцією, ніж заголовки у тексті, не можна. Розряди номерів сторінок розташовують точно один під одним. Закінчення найменування елементів змісту відокремлюють від номера сторінки крапками. Сторінки змісту не нумеруються.

Висновки наводять в окремому розділі реферату, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи. Текст висновків може поділятись на пункти. Обсяг висновків не повинен перевищувати 3 сторінок.

Список використаних джерел, на які є посилання в основній частині, наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна із суттєвих частин контрольної роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Особливої уваги вимагає оформлення вступу, де на 1–2 сторінках рукописного тексту подають загальну характеристику ІНДЗ у рекомендованій нижче послідовності.

Формулюється теоретична й практична актуальність теми. Як обґрунтування доцільності розробки теми чітко характеризуються зовнішні прояви досліджуваної проблеми на підприємстві чи в певному напрямі економічної науки. Після цього варто оцінити ступінь вивченості досліджуваної проблеми, вказати, які аспекти даної проблеми теоретично і практично вирішені, а які є дискусійними, по-різному висвітлені в науковій літературі. Характеризуючи стан наукових робіт з обраної тематики, варто назвати вчених, які внесли значний вклад у її розробку. Вдало сформульована актуальність є основою формулювання новизни дослідження та його необхідності для практичної діяльності. У нашому випадку актуальність слід розглядати з позиції оцінки сучасного стану індустрії гостинності в наданій за варіантом країні.

Мета дослідження здебільшого міститься у формулюванні теми. Чітке бачення мети дослідження є передумовою цілеспрямованої діяльності дослідника. Вона може стосуватися як теоретичних, так і прикладних питань. Як правило, її вбачають у: виявленні залежностей між певними факторами; встановленні умов усунення недоліків; розкритті чи окресленні можливостей удосконалення процесів; пізнанні закономірностей і тенденцій розвитку тощо.

Об’єкт дослідження – це процес або явище, які породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення. Не слід називати об’єктом дослідження конкретне підприємство, організацію або їхні структурні підрозділи.

Предмет дослідження деталізує конкретну проблему в межах об’єкта дослідження. Об’єкт і предмет дослідження, як категорії наукового процесу, співвідносяться між собою як загальне і часткове. В об’єкті виокремлюють ту його частину, яка є предметом дослідження. Предмет дослідження практично визначає тему роботи.

**Тематика рефератів:**

1. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

2. Особливості обслуговування транзитних, ділових, курортних, сімейних, спортивних готелів.

3. Особливості організації обслуговування в санаторіях, пансіонатах, профілакторіях, базах та таборах відпочинку.

4. Організація обслуговування у сільських туристичних будинках.

5. Тенденції розвитку готельного господарства в світі та в Україні.

6. Аналіз поширення певних типів засобів розміщення в макрорегіонах світу.

7. Поширення в світі та в Україні готелів типу кондомінімуму та таймшер

**Критерії оцінювання ІНДЗ - реферат**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** **з/п** | **Критерії оцінювання роботи** | **Максимальна кількість балів за кожним критерієм** |
| 1. | Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання. Дотримання правил реферування наукових публікацій | 5 балів |
| 2. | Презентація (захист) результатів дослідження | 10 балів |
| **Разом** | **15 балів** |

**Оцінка за ІНДЗ: шкала оцінювання національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за 100-бальною системою** | **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** |
| 14-15 | відмінно | 5 | A | відмінно |
| 12-13 | добре | 4 | BС | добре |
| 9-11 | задовільно | 3 | DЕ | задовільно  |
| 0 – 8 | незадовільно | 2 | FX | незадовільно з можливістю повторного виконання/доопрацювання |

# 5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

**5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності**

***1. За джерелом інформації:***

**Лекція** – це розгорнутий, організований в доступній формі систематичний і послідовний виклад сутності теоретичної проблеми або проблеми соціально-політичного, морального, етичного, естетичного змісту. Логічним центром лекції є певне теоретичне узагальнення, що належить до сфер наукового пізнання. Лекція викладачем проводиться із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint).

Лекція передується чітким формулюванням теми, її найважливіших завдань і плану. Помітний ефект дає визначення на початку лекції проблеми, яка потребує свого розв'язання, розкриття її значення для науки, техніки, пояснення явищ суспільного життя, для процесу навчання і виховання.

В процесі лекції викладачем детально аналізуються найважливіші факти, явища, події, коротко викладається другорядний матеріал; роз'яснюються складні явища, поняття, формули та ін. Доцільний прийом так званої конкретизації, тобто розкриття складного явища чи поняття на одному або кількох переконливих конкретних прикладах. Висновки й узагальнення можуть формулюватися за фактами, будучи результатом аналізу фактичного матеріалу (індукція) або ж навпаки, обґрунтовуватись конкретними фактами, які доводять висновки, формули, закономірності, сформовані вчителем (дедукція).

Тема лекції, як правило, поділяється на основні питання. Завершуючи розгляд одного з питань, викладач робить короткий висновок (або пропонує зробити це учням) і називає наступне питання. Чіткість поділу лекції на питання полегшує її сприйняття, запис і засвоєння.

Побічним завданням лекції є навчання учнів самостійно робити доповіді.

**Наочні методи** – виділяються дві групи: методи ілюстрацій і методи демонстрацій. **Метод ілюстрації** передбачає показ студентам викладачем ілюстрованих посібників: плакатів, карт, малюнків на слайдах презентації. **Метод демонстрацій** передбачає демонстрацію викладачем туристичних брошур, рекламних видань, сувенірної продукції, спеціальної продукції готельного та ресторанного бізнесу, показ професійно орієнтованих фільмів тощо.

**Кейс-метод** ([англ.](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB.) *Case method*, метод кейсів, метод конкретних ситуацій, метод ситуаційного аналізу) — техніка навчання, що використовує опис реальних економічних, соціальних і бізнес-ситуацій. Ті, що навчаються повинні досліджувати ситуацію, розібратися в суті проблем, запропонувати можливі рішення і вибрати найкраще з них. Кейси ґрунтуються на реальному фактичному матеріалі або ж наближені до реальної ситуації.

1. ***За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації***

Індуктивні та дедуктивні методи навчання характеризують дуже важливу особливість методів - здатність розкривати логіку зміни змісту навчального матеріалу. Застосування індуктивних і дедуктивних методів означає вибір викладачем певної логіки розкриття змісту досліджуваної теми - від часткового до загального й від загального до часткового.

Застосування дедуктивного чи індуктивного методу в певній ситуації визначається провідною дидактичною задачею, поставленою педагогом на цьому етапі навчання. Якщо, наприклад, викладач вирішив сконцентрувати увагу на розвитку дедуктивного мислення узагальненого характеру, то він використовує дедуктивний метод, поєднуючи його з проблемно-пошуковим, реалізованим за допомогою спеціально побудованої бесіди. До цієї підгрупи методів організації навчання належать і методи навчального аналізу, синтезу, навчальної аналогії, виявлення при-чинно-наслідкових зв'язків.

1. ***За ступенем самостійності мислення***

**Репродуктивні та проблемно-пошукові методи навчання.** Ці методи навчання визначаються насамперед на основі оцінки ступеня самостійності мислення студентів, у пізнанні нових понять, явищ і законів. Репродуктивний характер мислення передбачає активне сприйняття й запам'ятовування матеріалу, що повідомляється викладачем чи в іншому джерелі інформації. Застосування цих методів не можливе без використання словесних, наочних і практичних методів та прийомів навчання. Так, у репродуктивно організованій бесіді викладач ґрунтується на відомих студентам фактах, на раніше отриманих знаннях. Завдання обговорити гіпотези, припущення не ставляться.

Наочність при репродуктивному методі навчання також застосовується з метою кращого й активнішого засвоєння і запам'ятовування інформації студентами. До репродуктивних методів належать пояснювально-ілюстративний і відтворювальний.

***Пояснювально-ілюстративний метод.*** Студенти повинні засвоїти знання, повідомлені педагогом, а також отримані з книг, кінофільмів та інших джерел у готовому вигляді, без розкриття шляхів доказу їх істинності. Здобуваючи готові знання, вони залишаються в межах репродуктивного (відтворювального) мислення. Така діяльність необхідна, тому що вона дає змогу в стислий час у концентрованому вигляді надавати потрібні знання та зразки способів діяльності. Підтвердження правильності наведених положень використовуються у цьому випадку не як докази, а ілюстрації. Цей метод розвиває сприйняття, осмислення (розуміння чужих думок) і пам'ять у студентів.

***Відтворювальний метод.***Після засвоєння знань необхідна організація діяльності з їх відтворення і застосування в ситуаціях, подібних до наведених у зразках. До відтворювального методу належать розв'язання типових завдань, створення презентацій доповідей тощо..

***Проблемно-пошукові методи навчання.***Проблемно-пошукові методи застосовуються викладачем в ході проблемного навчання. Під час їх використання викладач застосовує такі прийоми: створює проблемну ситуацію (ставить запитання, пропонує задачу, експериментальне завдання), організовує колективне обговорення можливих підходів до розв'язання проблемної ситуації, підтверджує правильність висновків, ставить готове проблемне завдання. Студенти, спираючись на колишній досвід і знання, висувають припущення про шляхи вирішення проблемної ситуації, узагальнюють раніше набуті знання, виявляють причини явищ, пояснюють їх походження, вибирають найбільш раціональний варіант.

***Метод проблемного викладу.***Педагог, використовуючи різні засоби (засоби демонстрації, кіно, підручники, наочні приладдя тощо) не просто викладає матеріал, а спочатку ставить проблему, формулює пізнавальну задачу, а потім, розкриваючи систему доказів, показує логічний шлях її вирішення студентам. Вони стають немов би свідками пошуку. Викладач пропонує студентам розвиток наукової думки, звертається до фактів з історії науки. У лекційному викладі цей метод був і залишається провідним;

1. ***За ступенем керування навчальною діяльністю.***

**Самостійна робота - діяльність студентів, яка полягає в самостійному визначенні мети, завдань, засобів їх досягнення на основі пізнавальних потреб та інтересів; виборі власного пізнавального шляху, спрямованого на створення творчого освітнього продукту; аналізі результату.**

Під час організації навчальної самостійної роботи викладач ставить перед студентами цілі, пов'язані з необхідністю засвоєння навчального матеріалу, і пропонує їм самостійно, тобто без безпосередньої його участі, досягнути цих цілей. Залежно від задуму він визначає час здійснення самостійної роботи в процесі навчальних занять, узгоджує її з іншими видами навчальної діяльності, пропонує конкретні завдання, проводить інструктаж щодо їх виконання, з'ясовує повноту, глибину та обсяг обов'язкового виконання завдань, здійснює допоміжні заходи (консультації, спостереження, співбесіди та ін.) з опосередкованого управління діяльністю студентів і діагностики якості самостійної роботи.

**Індивідуальна робота - форма організації навчального процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей студента через індивідуально спрямований розвиток здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.**

Індивідуальні заняття проводяться під керівництвом викладача у встановленому порядку (регламентований час, розклад) з урахуванням потреб і можливостей студента. Завдання викладача під час таких занять полягає не лише в перевірці та оцінюванні вивченого студентом, а й коригуванні його дій, допомозі організувати процес самостійного оволодіння знаннями. Індивідуальні заняття здійснюються в процесі консультацій із навчальних питань, творчих контактів, під час ліквідації академза-боргованості, виконання індивідуальних завдань тощо.

Ефективність індивідуальної роботи залежить від стану суб'єктів цього процесу, їхньої мотивації, педагогічної майстерності викладача, рівня використання інформаційних технологій тощо. Лише за високих показників можливий перехід навчання в новий стан, який характеризується як діяльність самонавчання студента (викладача). Правильно організована індивідуальна робота формує в студентів свідомі самостійні навчальні дії, вони відчувають себе вільними від зовнішніх обставин, обирають зручний темп роботи і спосіб виконання завдання, активно використовують для досягнення цілей усі засоби, розуміючи, що тільки від власних дій залежить результат.

**Самоосвіта - специфічний вид діяльності, яку особистість здійснює добровільно з метою задоволення пізнавальних потреб чи покращення своїх особистісних якостей або здібностей.**

У цьому трактуванні самоосвіти теж наголошено на її діяльній стороні, однак ця діяльність здійснюється відповідно до задумів самої особистості. Це означає, що цілі самоосвіти, засоби їх досягнення людина обирає сама чи сприймає як власні. Відмінність між самоосвітою і самостійною роботою полягає в тому, що самоосвітня діяльність відбувається під керівництвом викладача і без його участі під час виконання самостійної роботи.

Самостійна, індивідуальна роботи та самоосвіта особистості є складними видами її діяльності, які можуть бути пов'язані між собою, збігатися на певних етапах розвитку або загалом. Самостійна та індивідуальна роботи за умови позитивного ставлення і повного розуміння студентами їхніх цілей можуть стати самоосвітньою діяльністю. Щойно мета самостійної роботи перестає бути метою студента, відбувається зворотний перехід від самоосвіти до самостійної та індивідуальної роботи. Шляхом таких взаємопереходів можна підвищити рівень готовності особистості до самоосвіти, особливо тоді, коли домінують вектори руху від самостійної роботи до самоосвіти. Для того щоб забезпечити трансформацію самостійної роботи в самоосвітню діяльність, необхідно сформувати у студентів позитивне ставлення до професійно значущих цілей, високий рівень знань, умінь самостійно працювати з джерелами інформації, організаційно-управлінські уміння й навички.

**5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:**

***Методи стимулювання інтересу до навчання:*** навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо), перегляд відеооглядів інновацій в сфері туризму.

**5.3. Інклюзивні методи навчання**

**Методи формування свідомості** - це методи різнобічного впливу на свідомість, почуття і волю з метою формування поглядів і переконань. До них належать бесіда, лекція, диспут і метод прикладу.

**Бесіда**. Її особливість у тому, що педагог, спираючись на наявні у студентів знання, моральні, етичні норми, підводить їх до засвоєння нових. Для успішного проведення бесіди потрібне обгрунтування актуальності теми; формулювання питань, які спонукають до розмови; спрямування розмови у потрібному напрямі; залучення студентів до оцінювання подій, вчинків і явищ суспільного життя. Це сприяє формуванню у них відповідного ставлення до дійсності, до своїх моральних і громадських обов'язків. Важливим є підсумування розмови, прийняття конкретної раціональної програми дій для втілення її в життя.

Дещо складнішою для педагога є **індивідуальна бесіда**, мета якої в тому, щоб викликати співрозмовника на відвертість. Педагог має дбати про те, щоб пропоновані моральні сентенції (судження) студент не лише усвідомив, а й пропустив через свій внутрішній світ, тобто пережив. Цього можна досягти, наводячи переконливі приклади.

Одночасно студент має відчути, що педагог є союзником, щиро прагне допомогти йому і знає, як це зробити. Якщо йдеться про порушення правил поведінки, то спершу слід з'ясувати причини і мотиви, а відтак визначати форму педагогічного впливу. Не можна індивідуальну бесіду зводити до суцільної критики негативних вчинків. Треба вибудовувати її так, щоб людина, яка здійснила цей вчинок, сама усвідомила його аморальність.

# Лекція. ЇЇ сутність - у послідовному, систематичному викладенні певної проблеми. Лекція може мати епізодичний характер або належати до певного тематичного циклу, кіно-лекторію. Успіх її залежить від добре продуманої композиційної побудови, вдало дібраних переконливих аргументів, необхідних для оцінювання подій і фактів, особистих якостей лектора, його здатності володіти спеціальними психологічними прийомами.

Теоретичні положення лекції мають тісний взаємозв'язок з практикою, з життям колективу, що дає змогу встановити довірливий контакт із аудиторією. Найскладнішим моментом лекції є відповіді на запитання студентів, які потребують уточнення фактів, оцінювання певного явища, думки лектора щодо якоїсь проблеми. Запитання можуть мати полемічний характер. Лектор не повинен ухилятися від відповідей на них, оскільки це може бути підставою хибного тлумачення певного факту або його нерозуміння.

**Диспут**. Як метод формування свідомості особистості передбачає вільний, невимушений обмін думками, колективне обговорення різноманітних питань. Під час диспуту його учасники обстоюють свою позицію, переконуються в правильності чи помилковості своїх поглядів. Розкриваються їх ерудиція, культура мовлення, логічне мислення. Тематику диспутів викладач добирає так, щоб спонукати учасників до роздумів над серйозними світоглядними питаннями: про мету життя, щастя, обов'язок людини перед суспільством та ін. Питання диспуту мають зацікавити, змусити замислитися над суттю проблеми, сприяти формуванню власного ставлення до неї. Важливо у процесі диспуту створити атмосферу невимушеності: усі повинні почуватися рівними, ніхто не має права повчати й ображатися, виступи мають бути відвертими й аргументованими.

Метою диспуту є не прийняття остаточних рішень, а надання його учасникам можливостей для самостійного аналізу проблеми, аргументації власних поглядів, спростування хибних аргументів інших.

1. **СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з трьох змістовних модулів і викладається в двох навчальних семестрах: перший змістовний модуль в першому семестрі, а другий і третій змістові модулі відповідно у другому семестрі.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп’ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Індивідуальні дослідження, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на практичних заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

**6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оцінка** | **Критерії оцінювання** |
| ***«відмінно»*** | Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь. |
| ***«добре»*** | Ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки. |
| ***«задовільно»*** | Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але студент спроможний усунути їх із допомогою викладача. |
| ***«незадовільно»*** | Виставляється студентові, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться студентові, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни. |

**6.2. Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид діяльності студента** | **Максимальна кількість балів за одиницю** |
| **І. Обов’язкові** |
| 1.1. Відвідування лекцій | Не передбач. |
| 1.2. Відвідування практичних занять | Не передбач. |
| 1.3. Робота на практичному занятті | 5 |
| 1.4. Виконання завдань для самостійної роботи |
| 1.5. Виконання модульної роботи | 5 |
| 1.6. Виконання ІНДЗ | 15 |
| **Разом: 60** |
| Максимальна кількість балів за обов’язкові види роботи: 60 |
|

|  |
| --- |
| Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60 |

 |
| **ІІ. Додаткові** |
| Виконання завдань для самостійного опрацювання |
| 2.1. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу | 10 |
| 2.2. Підготовка конкурсної наукової роботи з будь-якої теми курсу | 10 |
| 2.5. Участь у науковій студентській конференції | 5 |
| **Разом: 25** |
| Максимальна кількість балів за додаткові види роботи: 25 |
| Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60 |

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

* своєчасність виконання навчальних завдань;
* повний обсяг їх виконання;
* якість виконання навчальних завдань;
* самостійність виконання;
* творчий підхід у виконанні завдань;
* ініціативність у навчальній діяльності.

**6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за 100-бальною системою** | **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** |
| **54 – 60 та більше** | *відмінно* | **5** | **A** | *відмінно* |
| **45 – 53** | *добре* | **4** | **BС** | *добре* |
| **36 – 44** | *задовільно* | **3** | **DЕ** | *задовільно*  |
| **21 – 35** | *незадовільно* | **2** | **FX** | *незадовільно з можливістю повторного складання* |
| **1 – 20** | **2** | **F** | *незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни* |

**6.4. Оцінка за залік: шкала оцінювання національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за 100-бальною системою** | **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** |
| **36 – 40 та більше** | *відмінно* | **5** | **A** | *відмінно* |
| **30 – 35** | *добре* | **4** | **BС** | *добре* |
| **24 – 29** | *задовільно* | **3** | **DЕ** | *задовільно* |
| **14 – 23** | *незадовільно* | **2** | **FX** | *незадовільно з можливістю повторного складання* |
| **1 – 13** | **2** | **F** | *незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни* |

**6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за 100-бальною системою** | **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** |
| **екзамен** | **залік** |
| **90 – 100** | *відмінно* | **5** | *зараховано* | **A** | *відмінно* |
| **82 – 89** | *добре* | **4** | **B** | *добре (дуже добре)* |
| **75 – 81** | *добре* | **4** | **C** | *добре*  |
| **64 – 74** | *задовільно* | **3** | **D** | *задовільно*  |
| **60 – 63** | *задовільно* | **3** | **Е** | *задовільно (достатньо)*  |
| **35 – 59** | *незадовільно* | **2** | *не зараховано* | **FX** | *незадовільно з можливістю повторного складання* |
| **1 – 34** | *незадовільно* | **2** | **F** | *незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни* |

**6.6. Розподіл балів, які отримують студенти**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поточне тестування та самостійна робота | Разом | Залік | Сума |
| **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.**  | **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.**  |
| 30 | 30 | 60 | 40 | 100 |

* 1. **ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПИТАНЬ ДО ІСПИТУ**
* 1. Аналіз розвитку готельного господарства в Україні.
* 2. Аналіз розвитку готельного господарства в Києві.
* 3. Тенденції розвитку готельних ланцюгів у світі.
* 4. Тенденції розвитку готельних ланцюгів та об’єднань на території України.
* 5. Організація зростання готельних корпоративних компаній.
* 6. Особливості розвитку незалежних готельних компаній.
* 7. Особливості розвитку компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
* 8. Аналіз організаційно-правової форми готелів України.
* 9. Організація діяльності лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства в Україні.
* 10. Сучасні підходи до управління персоналом готельних підприємств.
* 11. Методи встановлення тарифів на послуги розміщення.
* 12. Система знижок, що пропонують готелі різних країн світу.
* 13. Характеристика класифікації готелів за міжнародною системою "зірок".
* 14. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах різних типів.
* 15. Особливості ліцензування та сертифікації готельних послуг.
* 16. Проаналізувати сучасні системи бронювання місць у готелях.
* 17. Види небезпеки та сучасні системи безпеки готельного комплексу.
* 18. Порівняння програмних продуктів із управління готельними комплексами.
* 19. Організація роботи працівників готелю.
* 20. Організація роботи служби прийому та розміщення.
* 21. Система мотивації працівників готелів.
* 22. Культура обслуговування в готельному господарстві.
* 23. Проаналізувати архітектурні стилі готельних комплексів.
* 24. Послідовність планування територій та приміщень готельних комплексів.
* 25. Основні підходи до формування дизайну готельних та ресторанних приміщень.

**ПРИКЛАД БІЛЕТУ ДО ЗАЛІКУ**

***Форма***

|  |
| --- |
| Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»КАФЕДРА / ЦИКЛОВА КОМІСІЯ туризму, документних та міжкультурних комунікацій\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Усі спеціальності / спеціальність \_242 «Туризм»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Семестр: осінній / весняний Навчальна дисципліна: Процеси ефективності управління туристичною організацією **ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1**1. Особливості сертифікації туристських послуг
2. Організація ефективної роботи служби обслуговування поверхів.
3. Послідовність ефективного планування територій та приміщень готельних комплексів

Затверджено на засіданні кафедри /циклової комісії туризму, документних та міжкультурних комунікацій Протокол № 1 від «23» серпня 2019 року.Завідувач кафедри / голова циклової комісії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_О.А. Степанова (підпис) (ПІБ)Екзаменатор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_проф. Коротєєва А.В.\_\_\_\_ (підпис) (посада, ПІБ) |

# 7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Опорний конспект лекцій

2. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного навчання Moodle.

3. Контрольні питання з курсу.

4. Індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.

5. Мультимедійні презентації з курсу

**Для інклюзивного навчання:**

 *Застосування диференційованого підходу до процесу навчання й оцінювання знань, умінь і здібностей студентів з інвалідністю.*

Диференційоване викладання передбачає створення навчального середовища та організацію навчального процесу таким чином, щоб забезпечити успішне опановування дисципліни студентами з різними освітніми потребами (з порушеннями психофізичного розвитку, з обдарованістю, з різних культур).

Основоположним принципом диференційованого викладання є застосування різноманітних форм організації навчального процесу. Їх використання допомагає педагогам врахувати у навчальному процесі такі студентські відмінності:

рівень підготовленості – через коригування темпу навчання та рівня складності матеріалу;

індивідуальні стилі навчання – через організацію численних видів діяльності, щоб студенти мали змогу отримувати та опрацьовувати інформацію в різний спосіб, на різних рівнях;

інтереси – спираючись на схильності, зацікавлення та бажання самого студента опанувати певну тему чи виробити певне вміння.

Виходячи з цих положень, можна окреслити три підходи до диференціації викладання:

1) адаптація змісту, процесу та продукту навчальної діяльності;

2) варіювання вимог щодо ступеня виконання завдань студентами на окремому заняття або впродовж вивчення ширшої теми;

3) застосовування широкого спектру форм і методів організації навчальної діяльності; та виокремити чотири фактори, що забезпечують диференційоване викладання: а) зосередження на головних поняттях, ідеях та вміннях у кожній темі навчальної дисципліни; б) урахування індивідуальних відмінностей студента; в) поєднання оцінювання та викладання; г) постійна адаптація, модифікація змісту, процесу (методів і форм) та продукту навчальної діяльності.

Про диференційоване викладання можна говорити як про підхід, який демонструє: прийняття викладачем різноманітності студентського колективу (різні рівні базових і поточних знань студентів, їхня підготовленість, навчальні інтереси, індивідуальні стилі навчання); навички педагога щодо організації процесу навчання студентів з різними навчальними можливостями в умовах однієї академічної групи; прагнення викладача просувати студентів на більш високий рівень, забезпечуючи їм особистий успіх та надаючи необхідну підтримку і допомогу.

1. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного та відкритого навчання Moodle.

2. Адаптовані контрольні питання з курсу.

3. Адаптовані індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.

4. Адаптовані мультимедійні презентації з курсу

# 7.2. Глосарій

**(термінологічний словник)**

# Американський план - такий метод розрахунку оплат за номер в готелі, коли в ціну включається послуга з надання кімнати і 3-разове харчування (пансіон) або 2-разове: сніданок + обід або сніданок + вечеря (напівпансіон).Англійський сніданок - повний сніданок, звичайно містить у собі фруктовий сік, яєчню із шинкою, тости, олію, джем і каву або чай.Ануляція - відмова від поїздки. Умови відмови обумовлюються в договорі.Апартаменти - тип номерів у готелях, що за своїм оформленням наближаються до сучасних квартир, включаючи місця для приготування їжі (вартість харчування звичайно не включається у вартість номера).Апгрейд - зміна бронювання з метою надання гостеві номера поліпшеної комфортності без підвищення тарифу.Атрибут - додаткова характеристика готельного номера, що впливає або не впливає на його вартість (балкон, вид з вікна, меблювання, додаткове устаткування).Базова валюта - валюта, у якій ведуться баланси рахунків системи і формується основна управлінська звітність.Базові тарифи - опубліковані повні ціни на розміщення в готельних номерах.Басбой - молодший службовець ресторану, бару, який розливає воду, прибирає столи, попільниці тощо.Бешен - службовець готелю, що підносить багаж і виконує доручення гостей.Бермудський план - метод надання готельних послуг, при якому ціна включає сніданок і кімнату.Бізнес-тур - тип подорожі, що здійснюється діловими людьми і вимагає особливого сервісу, наприклад, наявності кімнати для переговорів, послуг секретарів.Блок номерів - бронювання готельних номерів певного типу в певному інтервалі дат у кількісному вираженні без зазначення конкретних номерів кімнат.Ботель - невеликий готель на воді.Бронювання - створення запису про продаж готельного номера певного типу у певному інтервалі дат з певною кількістю проживаючих у номері людей за певним тарифним планом.Букінг - файл групового бронювання, що містить основну інформацію щодо продажу блоку номерів.Бунгало - невеликий туристичний готель (будівля звичайно з легких матеріалів на березі моря). Поширене в молодіжних турцентрах.Ваучер (туристичний або маршрутний) - документ, на підставі якого надається обслуговування іноземним туристам і здійснюються розрахунки з фірмами.Відвідувач (візитер) - людина, що приїхала до іншої країни, яка має будь-яку мету, крім заробітку від своєї професійної діяльності. Це визначення стосується як туристів, так і екскурсантів.Віддалена підтримка - вид послуги, яка надається в рамках договору на підтримку, що включає в себе надання фахівцями консультацій за телефоном «гарячої» лінії або безпосередній контроль і виправлення помилок користувачів на їхнє прохання за допомогою модемного з'єднання і/або Інтернет-з'єднання.Відкритий квиток - мається на увазі відкрита дата від'їзду. Пасажир може забронювати квиток на пізніший час (день).Віза - офіційна відмітка (штамп консульства і т.п.) у закордонному паспорті, що дає право в'їзду до країни з обов'язковою умовою відмітки про виїзд.Впровадження інформаційної системи - послуги із встановлення інформаційної системи в готелі фахівцями в рамках договору, що включає в себе встановлення програмного забезпечення, семінари з управління і навчання персоналу, і «живу» підтримку.Гарантія - метод одержання штрафного платежу (наприклад, вартість першої доби проживання) у випадку незаїзду гостя.Гід - фахівець з проведення екскурсій з туристами, що має на це ліцензію.Гарячий лист - лист з відомостями про загублену або вкрадену кредитну картку, що розсилається до готелів та інших організацій, де використовуються кредитні картки.Гостьовий чек - квитанція, що пропонується господарю ресторану або бару, часто використовується як частина ваучеру.Готельний ланцюг - одна з ланцюгових, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.Груповий інклюзивний тур - тур, що включає авіа- і наземне обслуговування не менш ніж 15 чоловік.Гуртожиток - недорогий готель з обмеженим сервісом. Надає платне розміщення для молоді, що подорожує пішки, на велосипедах тощо.Дата зняття броні - дата, коли незатребувана заброньована кімната надходить до основного продажу.Декларація митна - документ, що видається митними службами, який містить відомості про багаж, наявність валюти в туриста і який заповнюється туристом при перетині кордону.Денна норма - обмежена ціна для розміщення не більше ніж на ніч або на день.Джерело - код для збору статистики доходів готелю за каналами надходження броні до готелю (прямо до готелю, з корпоративного офісу, через Інтернет, каналами GDS тощо).Договір франшизы - договір про передачу прав і привілеїв виробника туристичних послуг на їхню реалізацію (збут). Передбачає використання торговельної марки франшизодавача як гарантії якості послуг.Документи проїзні групові - транспортні папери, що оформлюються на групу туристів і підтверджують право групи на проїзд у даному транспорті (квитки, турпутівки з відривним талоном та ін.).Друковані форми - документи, що формуються інформаційною системою готелю, пов'язані з бронюванням, поселенням і розрахунками з гостями. Основними друкованими формами є підтвердження бронювання, підтвердження скасування бронювання, реєстраційна картка гостя, рахунок гостя і повідомлення для гостя. Друковані форми будуються відповідно до вимог кожного готелю і містять його логотип, адресу та іншу інформацію.Екскурсант - тимчасовий візитер, що проживає в місці призначення менше 24 годин, включаючи круїзних мандрівників, але крім транзитних пасажирів.Європейський план - метод визначення (призначення) ціни за кімнату, що включає тільки вартість заняття кімнати (вартість проживання).Завантаження (Occupancy) - коефіцієнт зайнятих готельних номерів відносно загальної кількості номерів готелю.Знижка тарифу - зменшення тарифу проживання в абсолютному або процентному вираженні.Імідж - сприятливе або несприятливе сприйняття споживачем певного готелю, а також його послуг. Розглядається як мета роботи з маркетингу.Інклюзивний тур - тур (туристичний план, маршрут), відповідно до якого транспортне обслуговування авіа- або наземним транспортом сплачується одночасно з харчуванням, розміщенням та іншими туристичними послугами.Інтернет-бронювання - бронювання номерів, що здійснюється з Інтернет-сайту готелю з автоматичною перевіркою наявності вільних номерів на зазначені клієнтом дати та автоматичним одержанням підтвердження бронювання.Інтернет-з'єднання - з'єднання комп'ютерів, підключених до мережі Інтернет, між собою за допомогою спеціального програмного забезпечення.Інформаційний чек - алфавітний листок, де зареєстровані гості записані відповідно до номерів кімнат.Інфраструктура-дороги, стоянки для автомобілів, дренаж стічних вод, каналізація, водопровід, електрика - усе необхідне для повноцінного проживання на певній території. Експлуатується туристами і місцевими жителями.Каботажна ціна - знижена ціна для жителів певної країни, що подорожують всередині цієї країни.Караванний туризм - вид автотуризму, де як засіб розміщення використовується самохідний фургон або той, що причіпляється до автомобіля (караван).Карта прибуття - бланк, що заповнюється туристом після прибуття до іншої країни і що пропонується на прикордонному КПП.Каталог туроператора - інформаційно-рекламний проспект туроператора, що містить докладну характеристику його інклюзивних турів.Кемпінг - табір для автотуристів, розташований у заміській місцевості або в зоні відпочинку (літні будиночки, намети, що мають елементарні зручності).Кількість ночівель (room-nights) - кількість зайнятих готельних номерів за певний календарний відрізок часу.Комісійні - сума грошей, що виражається у відсотках від продажної ціни, яку пропонують власники туроператорських, транспортних та ін. компаній турагентам за продаж їхніх послуг.Комісія - комісійна винагорода туристичного агентства, що виражається в процентному відношенні до доходу, отриманого готелем за фактом виїзду гостя.Комерційна норма - знижена ставка для постійного клієнта, у якому зацікавлений готель, для забезпечення зайнятості номерів.Комерційний готель - готель, забезпечений усім необхідним для гостей-бізнесменів.Кімнатний лист - лист із прізвищами, що використовується в готелі для передреєстрації груп, а також для організації вечорів відпочинку.Кімнатний сервіс - наявність у готелі послуг з доставки до номеру їжі, напоїв, кореспонденції.Комплімент - надання гостеві або фірмі послуги за рахунок готелю.Континентальний план - метод розрахунку вартості кімнати в готелі, коли ціна містить у собі «континентальний сніданок», а також вартість самої кімнати.Конфігурація системи - процес настроювання інформаційної системи готелю з урахуванням особливостей готелю.Корпоративний клієнт - клієнт, що є юридичною особою (організація, підприємство) і не займається туристичною діяльністю.Льотний купон - частина авіаквитка, на якій вказується інформація про бронювання місця для пасажира.Майстер продажів - облікова картка клієнта, що бронює блоки номерів для груп та містить типові параметри групових броней.Міжнародний туризм - подорожі за межами своєї рідної країни.Мертвий сезон - час року в даній країні, коли туристичне життя завмирає або знаходиться на нижчому рівні. Відрізняється низьким рівнем цін. Може бути вкрай несприятливим для здійснення подорожей.Місце призначення - місце, куди за контрактом з туроператором (турагентом) перевізник повинний доставити туриста (пасажира).Модемне з'єднання - з'єднання комп'ютерів між собою за допомогою прямого зв'язку телефонною лінією.Модуль - технологічно закінчений набір функцій інформаційної системи, призначений для роботи окремого підрозділу або окремої групи користувачів, який встановлюється опціонно (за бажанням замовника).Мотель - готель, що обслуговує автотуристів.Надзвичайний ключ-один ключ, який відкриває всі кімнати готелю, включаючи ті, що закриті зсередини.Напівпансіон - надання кімнати, сніданку і на вибір - обіду або вечері.Негнучка ціна - ціна на кімнати в готелі без знижок (наприклад, з міркувань престижу), коли не береться до уваги той фактор, що всі кімнати пустують.Нічний аудит - процедура комплексної перевірки діяльності готелю за минулу дату та автоматичне закриття фінансового дня.Облікова валюта - валюта, у яку перераховуються дані експорту в бухгалтерську систему.Оптовий продавець турів - компанія, що складає, збуває та керує турами. Продаж турів здійснюється через посередників: роздрібних турагентів, асоціації, клуби або турорганізаторів, але ніколи прямо клієнтові, як це робить іноді туроператор.Оферта - формальна пропозиція на укладання угоди із зазначенням умов.Пакет 1 - заздалегідь підготовлений тур, що включає транспортування, проживання, харчування, трансфер, відвідування визначних пам'яток, оренду автомобіля тощо. Має фіксовану ціну.Пакет 2 - комплексний тариф, що включає, крім вартості проживання, додаткові послуги готелю. Наприклад, пакет ВВ (Bed & Breakfast) включає проживання і сніданок.Пансіон - повне утримання туриста протягом доби в готелі (на маршруті).Пасажирський талон - карта для пасажира, що надається йому до посадки у літак. Містить відомості про багаж, докладну інформацію про клас, яким летить пасажир, номер крісла в літаку.Перебронювання - бронювання з перекриттям попередження системи про відсутність готельних номерів певного типу у певному інтервалі дат для продажу, що приводить до негативного значення наявності номерів.Передреєстрація - процедура, яку здійснюють до приїзду гостей, яка використовується з групами туристів із метою зменшення переповненості в службі прийому.Пізнє прибуття - коли гість, що забронював номер в готелі, прибув після години зняття броні і попередив про своє пізнє прибуття.Паній виїзд - коли гість залишається в готелі після моменту, коли він повинний виїхати. У цьому випадку він зобов'язаний оплатити 50 відсотків денної ціни за проживання.Пізня оплата - часткова оплата, що передається на фронт-деск, коли гість уже виїхав.Лік сезону - час року в даній країні, коли торгівля турпослугами і ціни на них найвищі.Пре-реєстрація - процедура бронювання конкретної кімнати на день заїзду гостя з попереднім створенням електронного ключа і роздруківкою реєстраційної карти гостя.Проміжний період - час року в даній країні, між піковим і мертвим сезонами, протягом якого ціни середні (проміжні).Прямий політ - політ між двома певними пунктами без пересадки на інший літак, навіть якщо відбудеться проміжна посадка.Путівка - документ, що підтверджує оплату послуг на маршруті та який є підставою для надання цих послуг.Ранній виїзд - процедура розрахунків з гостем у день, що передує даті виїзду.Рекламація - заява туриста, що відправляється до офісу фірми - продавця туру при невідповідності оплачених і дійсно наданих послуг. На підставі рекламації складається протокол. У разі, якщо факт невідповідності доведений, повинна бути здійснена компенсація збитку.Робоча станція - комп'ютер, на якому встановлене системне і прикладне програмне забезпечення системи, підключений до бази даних, що розташована на сервері.Родинний план - спеціальна система продажу кімнат в готелі туристам з дітьми. У тому випадку, якщо діти живуть в одній кімнаті з батьками, ціна номера знижується.Роздрібний продавець - середня ланка на ринку, що продає готельні послуги безпосередньо споживачеві (звичайно турагентство).Розрахункова валюта - валюта, у яку перераховуються баланси системи для розрахунків з гостями і фірмами.Розрахункова година - час, у який гість повинний звільнити кімнату або сплатити проживання за цілий день.Ротель - готель-вагон, що пересувається.Сезонні норми - розмаїтість цін на різні послуги, що змінюються залежно від сезону.Сервер PMS - комп'ютер, на якому знаходиться база даних інформаційної системи готелю і системне програмне забезпечення, що обслуговує роботу комп'ютерів робочих станцій си-стеми.Сніданок континентальний - легкий сніданок, що складається з кави або чаю, соку, булочки, масла і джему.Спина до спини - вигідна система заповнення готелю, за якої послідовність вибуття і прибуття груп туристів організовується туроператором таким чином, щоб виділені йому власником готелю номери не залишалися вільними (інтервал між заселеннями тільки на збори).Страховка - умови страховки докладно обумовлюються в страховому полісі. Страховий поліс є документом, що забезпечує гарантоване медичне обслуговування у разі хвороби або травми. Для в'їзду до деяких країн наявність страховки є обов'язковою.Суміжні номери - готельні номери, що пов'язані загальним входом, які можуть продаватися як окремо, так і разом у вигляді апартаменту.Суперструктура - готелі та інші місця розміщення туристів, ресторани, магазини, розважальні заклади (кіно, театри, музеї, художні галереї, концертні зали), вокзали. Не існує строгого поділу між суперструктурою та інфраструктурою, але її приймають до уваги при плануванні будівництва нових курортів.Тарифний план - сукупність тарифів для різних типів номерів з урахуванням сезонів, робочих і вихідних днів, кількості проживаючих у номері гостей і варіантів, включених у тариф послуг.Транзит - перевезення пасажирів з однієї країни до іншої через проміжну країну.Трансакція - запис на фоліо гостя або фірми, що відповідає певному бухгалтерському переказу.Трансфер - зустріч або проведення в аеропорті (на вокзалі).Тур - індивідуальна або групова подорож, що складається з комплексу послуг (перевезення, проживання в готелі, екскурсії, трансфер, харчування).Турагент - організація-провідник, що займається реалізацією сформованих туроператором турів. Велика частина прибутку йде від комісійних, що заробляються від реалізації турів.Турброкер - індивідуал або компанія, що не має власного транспорту, а орендує його для надання послуг, включених до турпакета оптовим продавцем турів.Турист - мандрівник, що проживає в місці призначення не менше 24 годин, мета поїздки якого - відпочинок, бізнес, зустріч з родичами, певна місія, зустріч.Туристичний агент - фізична або юридична особа, що має з готелем договірні відносини на постачання клієнтів.Туроператор - компанія, що спеціалізується на плануванні, складанні турів (туристичних маршрутів) і продає турпутівки за допомогою турагентів або безпосередньо туристові.Турпакет - туристичний план (маршрут), що охоплює основні елементи відпочинку: транспорт, розміщення, екскурсії та ін. послуги.Фіскальний реєстратор - принтер, що має інтерфейс із системою управління готелю для роздруківки фіскальних чеків і касових звітів.Фоліо - файл гостя або фірми, що містить всю інформацію щодо бронювання і трансакцій.Франшиза, франчайз - незалежний готель або мотель, що має право користуватися фірмовою маркою і платить за це право.Чартер - оптова купівля літака для перевезення пасажирів або вантажу. Чартерні перевезення призначаються на конкретний час, у конкретний день, до конкретно замовленого місця.Чартерний рейс - рейс, замовлений ексклюзивно для спеціальної групи людей, що належать до однієї організації, або їхній переліт організується від одного імені (наприклад, туро-ператором). Чартерні рейси звичайно набагато дешевші, ніж регулярні рейси авіаліній за розкладом. Ці рейси можуть здійснюватися додатковими літаками або літаками, що виконують регулярні рейси.Час закриття дня - довільно обрана менеджером готелю година, коли закінчується один день і починається інший.Шатл - сервіс-назва транспорту (літака, автобуса, потяга), що здійснює дуже часті рейси, в основному на дуже коротку відстань.

# 7.3 Рекомендована література

**Основна:**

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : [підручник] / М. Г. Бойко, Л. M. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2009. – 494 с.

2. Дорогунцова С. І. Управління сучасним готельним комплексом / С. І. Дорогунцова. – К. : "Ліра-К", 2005. – 520 с.

3. Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики; спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62 // ВВР. – 2001. – № 8.

5. Про ліцензування : Закон України від 21. 09.2000 р. № 19/69 ВР //Відомості Верховної Ради. – 2000. – № 36. – С. 299.

6. Про туризм : Закон України від 15. 09.1995 р. № 324/95 ВР // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31. – С. 241.

7. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : [навч. посібн.] / Х. Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.

8. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т. Г. Сокол. – К. : Альто-прес. 2009. – 447 с.

9. Уніфіковані технології готельних послуг : [навч. посібн.] / за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища школа, 2001. – 237 с.

10. Управління сучасним готельним комплексом : [навч. посібн.] / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов. Г. О. Зінов’єв та ін. ; [за ред. члена-кор. НАН України, док. екон. наук, професора С. І. Дорогунцова]. – К. : Ліра-К, 2005. –520 с.

Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навч. посібник/ За заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-370 с.

**Додаткова**

11. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : [навч. посібн.] / Л. Г. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 358 с.

12. Агеєва O. A. Туризм і готельне господарство : [підручник] / O. A. Агєєва, Д. Н. Акуленок, Н. М. Васильєв. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.

13. Банько В. К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : [навч. посібн.] / В. К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

**Ресурси мережі Інтернет**

14. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all\_shares/.

15. Інформація про туристичні виставки в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.autoexpo.ua/ex/toursalon/, www.uitt-kiev.com.

16. Лига Закон. – Режим доступа : www.liga.net

17. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.

18. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму. – Режим доступу : www.world-tourism.org.

19. Офіційний сайт державної служби туризму й курортів України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

20. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України. – Режим доступу : www.mincult.gov.ua.

21. Посилання на сайти офіційних туристичних організацій за країнами світу. – Режим доступу : www.towd.com.

22. Посилання на сайти, присвячені туризму, за країнами. – Режим доступу : www.123world.com/index.html.

23. Прем’єр Готелі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.premier-hotels.com.ua/ua.html.

24. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.://vi-leghas.ua /content/view/3404/36/.

25. Сайт державної туристичної організації України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

26. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : www.rada.gov.ua.

27. Украинское право. – Режим доступа : www.ukrpravo.com.ua.

28. CNN Hotels. – Режим доступа : http://www.cnnhotels.com.

# 8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форми занять** | **Наявне матеріально-технічне забезпечення** | **Необхідне** **матеріально-технічне забезпечення** |
| Лекція | Кафедральна дошка для проектору | Ноутбук, проектор |
| Практичне заняття | Кафедральна дошка для проектору | Ноутбук, проектор |