**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «Україна»**

**ІНСТИТУТ філології та масових комунікацій**

**КАФЕДРА туризму, документних та міжкукльтурних комунікацій**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з освітньої діяльності

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Оксана КОЛЯДА

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 р.

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ВК 2.18 ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЯХ**

(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма: усі освітні програми, вказаних рівнів

(назва освітньої програми)

освітнього рівня: Бакалавр

(назва освітнього рівня)

Обсяг, кредитів: 4 (120)

Форма підсумкового контролю: залік

**Київ 2023 рік**

|  |  |
| --- | --- |
| **ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА** | |
| Викладач | Танська Людмила Вацлавівна, старший викладач кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій |
| Профайл викладача | *https://vo.uu.edu.ua/user/profile.php* |
| Канали комунікації | *Email: tanska2008@ukr.net*  *Вайбер, телеграм:+380677086701* |
| Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <http://vo.ukraine.edu.ua/> за адресою | [*https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=18961*](https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=18961) |

# 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 студента\_\_\_\_\_  (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 | 4-й | 4-й |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (назва) | **Мова викладання, навчання та оцінювання:**  \_\_\_\_українська\_\_\_\_  (назва) | **Семестр** | |
| Загальний обсяг годин – 120 | 7-й | 7-й |
| **Лекція** | |
| Тижневих годин для денної форми навчання:  аудиторних – 2  самостійної роботи студента – 5 | **Освітній ступінь / освітньо-кваліфікаційний рівень:**  бакалавр | 16 год | год. |
| **Практичні, семінарські** | |
| 14 год. | год. |
| **Лабораторні** | |
| 0 год. | год. |
| **Самостійна робота** | |
| 90 год. | год. |
| **Індивідуальні завдання:** 0год. | |
| **Вид семестрового контролю:** залік | |

# ПЕРЕДРЕКВІЗИТИ

Викладання навчальної дисципліни спирається на оволодіння студентами професійних знань в рамках освітнього рівня «бакалавр» з навчальних дисциплін, які вивчались на попередніх курсах: Географія туризму, Основи туризмознавства, Готельно-ресторанний бізнес, Організація туристичної діяльності, Міжнародний туризм, Валеологія в туризмі, Ринок туристичних послуг, Світова художня культура.

**ПІСЛЯРЕКВІЗИТИ**

Знання, уміння і навички, що здобуваються протягом вивчення даної дисципліни необхідні для встановлення зв’язку туристичних знань з методами та технологіями регулювання, управління. Уміти використовувати знання з обслуговування туристів в готелях для вміння правильно обслуговувати та надавати послуги споживачам.

**МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Обслуговування туристів в готелях** – це наука про готельне господарство, є важливою складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг.

**Головною метою** викладання дисципліни «Обслуговування туристів в готелях» є:

- оволодіння знаннями з обслуговування туристів в готелях;

- засвоєнні основних теоретичних положень з готельного господарства;

- набуття практичних навичок з обслуговування туристів в готелях;

- набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування туристів в готелях;

- набуття практичних навичок з обслуговування туристів в готелях та можливість їх використання у професійній діяльності.

**Завданням вивчення дисципліни** «Обслуговування туристів в готелях» є:

- ознайомлення студентів зі змістом обслуговування туристів в готелях та його особливості;

- оволодіння знаннями про засади обслуговування туристів в готелях;

- оволодіння знаннями про найважливіші об’єкти готельного господарства;

- оволодіння навичками обслуговування туристів в готелях.

**ПЕРЕЛІК ЗАГАЛЬНИХ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ, ЯКІ ЗАБЕЗПЕЧУЄ ДИСЦИПЛІНА**

* реалізовувати свої права та обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;
* вміти діяти соціально, відповідально та свідомо;
* прагнути до збереження навколишнього середовища;
* здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
* здатність працювати в міжнародному контексті;
* здатність працювати в команді та автономно проявляти самостійність і відповідальність у роботі, професійну повагу до етичних принципів, демонструвати повагу до індивідуального та культурного різноманіття.

**Структура навчальної дисципліни**

**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. Теоретико-методологічні основи обслуговування туристів в готелях, основи організації та управління готельним підприємством** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. |  | 2 |  | 1 |  |  | 8 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 3. Організація та управління готельним підприємством. |  | 2 |  | 1 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 4. Якість обслуговування у готельній сфері. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Модульний контроль (ІНДЗ) |  |  |  |  |  |  | 8 | |  |  |  |  |  |  |  | Письмова модульна контрольна робота |
| Разом за змістовим модулем 1 |  | 8 |  | 6 |  |  | 46 | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Змістовний модуль 2. Основні технології обслуговування туристів в готельних комплексах** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 5. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 6. Організація та технологія обслуговування у готелях. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 7. Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Тема 8. Архітектурно-планувальна організація споруд готелів. |  | 2 |  | 2 |  |  | 10 | |  |  |  |  |  |  |  | АР, СР,  ІР: *огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації* |
| Модульний контроль |  |  |  |  |  |  | 4 | |  |  |  |  |  |  |  | Письмова модульна контрольна робота |
| Разом за змістовим модулем 2 |  | 8 |  | 8 |  |  | 44 | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Усього годин | 120 | 16 |  | 14 |  |  | 90 |  | |  |  |  |  |  |  |  |

**ФОРМИ І МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

***За джерелом інформації:***

* *словесні:*лекція (традиційна, проблемна тощо) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint), пояснення, розповідь, бесіда;
* *наочні:*спостереження, ілюстрація, демонстрація;
* *практичні:* вправи.

***За ступенем керування навчальною діяльністю:*** під керівництвом викладача; самостійна робота студентів із книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів, самомоніторинг.

**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), рольові ігри, творчі завдання

**Інклюзивні методи навчання**

1. Методи формування свідомості: бесіда, диспут, лекція, приклад, пояснення, переконання, жартівливі відео що змінюють свідомість.

2. Метод організації діяльності та формування суспільної поведінки особистості: вправи, привчання, виховні ситуації, приклади.

3. Методи мотивації та стимулювання: вимога, громадська думка. Вважаємо, що неприпустимо застосовувати в інклюзивному вихованні методи емоційного стимулювання – змагання, заохочення, переконання.

4. Метод самовиховання: самопізнання, самооцінювання, саморегуляція.

5.Методи соціально-психологічної допомоги: психологічне консультування, аутотренінг, стимуляційні ігри.

6. Спеціальні методи: патронат, супровід, тренінг, медіація.

7. Спеціальні методи педагогічної корекції, які варто використовувати для цілеспрямованого виправлення поведінки або інших порушень, викликаних спільною причиною. До спеціальних методів корекційної роботи належать: суб'єктивно-прагматичний метод, метод заміщення, метод "вибуху", метод природних наслідків і трудовий метод.

# Рекомендована література

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222- VIII ( 222-19 ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).

2. Готельне господарство та туризм у Львівській області. Головне управління статистики у Львівській області. - Львів, 2018.

3. Гринюк О.Ю. Фактори формування територіально-рекреаційної системи Львівського Передкарпаття // Економічна та соціальна географія. - 2014. - Вип.55. - С.240 -249.

4. Економіка. Екологія. Туризм: Регіональні студії. - Ніжин: ТОВ «Аспект-Поліграф», 2019. - С.263-270.

14. Журнал «Туризм в Україні». - К., 2021.

15. Закарпаття в цифрах і фактах: Інформаційно-статистичний довідник. - Ужгород, 2015. - 51 с.

16. Зінько І.З. Організаційно-економічні особливості розвитку нових видів туризму в Україні // Вісник Львівського інституту економіки і туризму. - Львів: СПОЛОМ, 2016. - №1. - С.42-45.

17. М.П.Мальська, І.Г. Пандяк. Готельний бізнес: теорія та практика. – К., 2012. – 268 с.

18. Національний класифікатор України Класифікація видів економічної діяльності (NАCE, Rev.1.1 - 2002, MOD) ДК 009:2005. - Київ: Держспоживстандарт України, 2015. - 210 с.   
19. Розвиток туризму в України: Проблеми і перспективи: Зб. наук. ст. - К., 2015.   
20. [Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності. - К.: Грамота, 2016. - 264 с.](http://tourlib.net/books_ukr/sokol_otd.htm)   
21. Стафійчук В. Рекреологія / В. Стафійчук. - К., 2017. - 200 с.   
22. Топчієв О.Г. Суспільно-географічні дослідження: методологія, методи, методики. / О.Г. Топчієв. - Одеса: Астропринт, 2015. - 632 с.

**Інформаційні ресурси**

23. <http://www.zakon.gov.ua/>

**САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ**

**Теми самостійної роботи студентів**

**КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заняття** | **Тема** | **кількість год** |
| **Змістовний модуль 1** | | |
| Практичне 1 | Тема 1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. | 1 |
| Практичне 2 | Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. | 2 |
| Практичне 3 | Тема 3. Організація та управління готельним підприємством. | 1 |
| Практичне 4 | Тема 4. Якість обслуговування у готельній сфері | 2 |
| **Змістовний модуль 2** | | |
| Практичне 5 | Тема 5. Механізм та особливості формування тарифів на готельні послуги | 2 |
| Практичне 6 | Тема 6. Організація та технологія обслуговування у готелях | 2 |
| Практичне 7 | Тема 7. Особливості організації, управління та технології обслуговування у підприємствах харчування при готелях | 2 |
| Практичне 8 | Тема 8. Архітектурно-планувальна організація споруд готелів | 2 |
|  | Всього: | 14 |

**КОНТРОЛЬ І ОЦІНКА ЯКОСТІ НАВЧАННЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| Оцінювання досягнень студента | *Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою.*  *За результатами поточного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.*  *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.*  *Навчальний модуль включає бали за поточну роботу студента із навчальним матеріалом, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, контрольну роботу у вигляді тесту.*  *Виконання контрольної роботи здійснюється в режимі комп’ютерної діагностики.*  *Реферативні дослідження та практичні роботи, які виконує студент за визначеною тематикою надсилаються у відповідні завдання на платформі MOODLE.*  *Контроль знань (у вигляді тесту) студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу курсу.* |

**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* |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

**ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ**

|  |  |
| --- | --- |
| Крайні терміни складання та перескладання дисципліни | *Перескладання здійснюється відповідно до графіка* |
| Правила академічної доброчесності | *Перевірка навчальних робіт на плагіат (згідно Положення про академічну доброчесність і Положення про запобігання та виявлення академічного плагіату в наукових, навчально-методичних, кваліфікаційних та навчальних роботах).*  *Реферати і практичні роботи, вилучені з Інтернет-джерел не зараховуються. Також не зараховують повторні роботи, запозичені у інших студентів.* |
| Вимоги до відвідування | *Пропущені заняття (лікарняні, мобільність і т.ін.) можна відпрацювати, виконавши всі завдання, зазначені на онлайн-платформі MOODLE та переслати в електронному варіанті на електронний ресурс навчальної дисципліни.*  *Здобувачі вищої освіти можуть отримати електронні презентації лекцій і електронні посібники на освітній платформі MOODLE та самостійно ознайомитись із матеріалом при об'єктивних причинах пропуску занять.* |

**ПЕРЕВІРЕНО:**  
завідувач кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій

(посада, звання)

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

(підпис) (прізвище та ініціали)

Протокол № 1 від 30 серпня 2023 р.