

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА

І.Б. Андренко

ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
“ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ”
(для студентів 4 курсу всіх форм навчання
спеціальності 6.050400 “Готельне господарство”
напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Харків – ХНАМГ - 2009

Програма і робоча програма з навчальної дисципліни “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”). Укл.: к.е.н., доц. Андренко І.Б. – Харків: ХНАМГ, 2009. - 47 с.

Укладач: к.е.н., доц. Ірина Борисівна Андренко

Рецензент: д.е.н., проф. І.М.Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 5 від 21 квітня 2009 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
1.1. Мета, предмет і місце дисципліни	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги	7
1.4. Рекомендована основна навчальна література	9
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни	9
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	11
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності	12
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни	14
2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями	16
2.4. Плани лекцій	18
2.5. Плани практичних занять	20
2.6. Індивідуальне завдання	22
2.7. Самостійна робота студентів	23
2.8. Контрольні запитання для самодіагностики	26
2.9. Індивідуально-консультативна робота	31
2.10. Методики активізації процесу навчання	32
2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів ...	34
2.12. Рекомендована література	44
2.12.1. Нормативно-правові акти	45
2.12.2. Основна література	45
2.12.3. Додаткова література.....	45

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристський ринок.

В умовах ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринку. Однак неможливо розробити пропозиції, єдині для всіх готельних підприємств, які забезпечили б гарантований успіх. Рекомендації з удосконалення та розвитку готельного господарства найбільш доцільні для кожного конкретного ринку (міжнародного, внутрішнього, регіонального, місцевого). Тому в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку регіонів України необхідно особливу увагу приділяти формуванню баз даних засобів розміщення певного регіону України та аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Навчальна дисципліна «Готельна індустрія України» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в готельній індустрії України їх взаємозв'язків, і розвиває у студентів практичні навички аналізу державного та регіонального ринку готельних послуг.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни “Готельна індустрія України” розроблена для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 0504 - “Туризм”.

1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельного бізнесу та функціонування підприємств готельної індустрії та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств готельної індустрії.

Предмет вивчення дисципліни – готельний бізнес в Україні.

Місце дисципліни “Готельна індустрія України” у структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення цієї дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
Вступ до фаху	Написання звітів з практики
Технологія обслуговування в готелях	Виконання курсових робіт
Технологія готельної справи	Виконання дипломних робіт
Менеджмент підприємств готельної індустрії	
Економіка і ціноутворення в підприємствах туріндустрії	

1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

Модуль 1. Готельна індустрія України (2,5/90) (кредит/годин)

Змістовні модулі:

Поняття послуг гостинності та їх характеристика. Поняття готельної послуги. Соціальні нормативи готельних послуг. Функціонально-технологічна структура підприємства готельного типу. Поняття та сутність ринку послуг гостинності та умови його сегментації. Сучасний стан, тенденції та особливості розвитку індустрії гостинності в Україні. Структурні зміни в готельній індустрії України. Приоритетні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні. Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект. Міжнародна готельна статистика. Зарубіжний досвід індустрії гостинності. Міжнародні готельні конфедерації, корпорації, асоціації, ланцюги, комплекси.

1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД): виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості), якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни)

Таблиця 1.2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни

Вміння та знання	Сфери діяльності	Функції діяльності
1	2	3
Досліджувати попит потенційних споживачів готельно-ресторанних послуг	Виробнича	проектувальна
Здійснювати збір, обробку, аналіз та систематизацію інформації щодо послуг гостинності, узагальнювати вітчизняний і світовий досвід з питань виробництва послуг гостинності, використовуючи сучасні методи наукових досліджень		
Вивчати та аналізувати сукупний попит споживачів послуг та чинники впливу на нього, користуючись даними аналізу показників світового та вітчизняного ринку послуг, статистичної інформації щодо функціонування підприємств індустрії гостинності		
Формувати програму діяльності, обґрунтовувати вибір найбільш ефективних форм надання послуг гостинності		
Організовувати процес виробництва послуг проживання враховуючи міжнародний досвід та національні традиції		

Продовження табл. 1.2

1	2	3
Вивчати фахову літературу, досвід діяльності міжнародної готельної індустрії, використовуючи прямі контакти на мові партнерів		
Забезпечувати планувальну організацію технологічних процесів проживання та дозвілля		управлінська
Вивчати політику в галузі якості послуг з урахуванням вимог міжнародних та національних стандартів		технологічна
Організувати порівняльно-аналітичний моніторинг споживчої якості конкурентів, досліджувати реакцію споживачів на якість послуг гостинності		
Перевіряти та ідентифікувати послугу відповідно до документованих процедур		

1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

1.5. Анотація програми навчальної дисципліни

Анотація програми навчальної дисципліни

“Готельна індустрія України”

Дисципліна належить до циклу дисциплін професійної підготовки. Мета дисципліни полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельного бізнесу та функціонування підприємств готельної індустрії та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств готельної індустрії. Предметом вивчення є готельний бізнес в Україні. Дисципліна складається з двох змістових модулів, які розкривають суть

організації готельного бізнесу та функціонування підприємств готельної індустрії.

**Аннотация программы учебной дисциплины
“Гостиничная индустрия Украины”**

Дисциплина относится к циклу дисциплин профессиональной подготовки. Цели дисциплины состоят в обосновании теоретических положений по организации гостиничного бизнеса и функционирования предприятий гостиничной индустрии и формировании практических навыков использования этих знаний для принятия управленческих решений по повышению эффективности деятельности предприятий гостиничной индустрии. Предметом изучения является гостиничный бизнес в Украине. Дисциплина состоит из двух содержательных модулей, которые раскрывают суть организации гостиничного бизнеса и функционирования предприятий гостиничной индустрии.

**Annotation of the program of scientific discipline
“Hotel Industry in Ukraine”**

The discipline belongs the circle of disciplines for the professional training level. The purpose of study the discipline is obtain the theoretical skills on hotel business orgniztion and practical skills on management decision. The subject of study is hotel business in Ukrine. The discipline includes two modules in content which represent essence of hotel business organization and functioning.

2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра напряму підготовки 6.050400 - “Готельне господарство”.

Структура робочої програми навчальної дисципліни “Готельна індустрія України” наведена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів відповідних ECTS – 2,5: у тому числі: змістових модулів – 2 самостійна робота; розрахунково-графічне завдання	Шифр та назва напряму: 0504 - “Туризм”	Нормативна Рік підготовки: 4. Семестр: 8.
Кількість годин: Усього – 90; За змістовими модулями: модуль 1 – 18 год.; модуль 2 – 72 год.	Шифр та назва спеціальності: 6.050400 - “Готельне-господарство”	Лекції: кількість годин – 15. Практичні (семінарські): кількість годин – 15. Самостійна робота: кількість годин – 60. у т.ч. індивідуальна робота: кількість годин – 36.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 15. Кількість годин за тиждень 2.	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Вид контролю: залік

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Також велике значення в процесі вивчення і закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у сфері гостинності

Дисципліна “Готельна індустрія України” є нормативною у підготовці бакалаврів з напрямку підготовки 6.050400 - “Готельне господарство”.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички процесів виробництва та обслуговування у підприємствах готельного господарства.

Інтегрований підхід до викладання дисципліни “Готельна індустрія України” дозволяє сформувати у студентів певні знання та навички.

Студенту необхідно **знати:**

- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного господарства України;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму;
- понятійний апарат готельного бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- характеристику сегментів сфери туристських послуг;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг;

- нормативи якості готельних послуг;

- особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристичній сфері

На основі отриманих теоретичних знань, практичних і самостійних занять студенти повинні

уміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці індустрії гостинності;

- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;

- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг гостинності;

- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-туристичних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-туристичному бізнесі.

- вільно володіти технологією у сфері готельного бізнесу;

- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельного бізнесу;

- характеризувати основні сегменти сфери готельних послуг;

- аналізувати якість наданих готельних послуг.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної підготовки бакалавра.

2.2. Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни “Готельна індустрія України” студент має ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами та методами навчання, видами та методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Готельна індустрія України” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах : лекційні та практичні заняття, індивідуальні завдання (розрахунково-графічна робота), самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл.2.2.

Таблиця 2.2 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
Модуль 1. Готельна індустрія України				
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності</i>				
Тема 1. Характеристика й особливості готельних послуг.	2	2	2	
Тема 2. Функціонально-технологічна структура підприємства готельного типу.	2	2	2	
Тема 3. Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.	2	2	2	
Разом годин за ЗМ 1.1	6	6	6	
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку</i>				
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні .	3	3	6	
Тема 5. Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект.	2	2	6	
Тема 6. Стратегія і пріоритетні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні.	2	2	2	
Тема 7. Світовий досвід функціонування готельної індустрії.	2	2	4	
Разом годин за ЗМ 1.2	9	9	18	36
Усього годин	15	15	60	

2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями

МОДУЛЬ 1. ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття “послуга”, “обслуговування”.

1.2. Готельна послуга як складова сфери послуг. Особливості готельних послуг.

1.3. Послуги гостинності: види та їх характеристика.

1.4. Регламентація діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.

1.5. Соціальні нормативи готельних послуг.

ТЕМА 2. ФУНКЦІОНАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНА СТРУКТУРА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

2.1. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.

2.2. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.

2.3. Технологічні цикли: основний, допоміжний, обслуговуючий.

ТЕМА 3. РИНОК ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ

- 3.1. Поняття, сутність та структура туристського ринку.
- 3.2. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
- 3.3. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування.
Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.

Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку

ТЕМА 4. СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

- 4.1. Основні показники діяльності готельних закладів.
- 4.2. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні. Проблеми функціонування індустрії гостинності.
- 4.3. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.

ТЕМА 5. СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

- 5.1. Характеристика, сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.
- 5.2. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.

ТЕМА 6. СТРАТЕГІЯ І ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

- 6.1. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
- 6.2. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
- 6.3. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні

ТЕМА 7. СВІТОВИЙ ДОСВІД ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

- 7.1. Типологія та основні класифікації засобів розміщення туристів, їх характеристика.
- 7.2. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
- 7.3. Міжнародні готельні мережі та їх ефективність у розвитку туризму.
- 7.4. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності

2.4. Плани лекцій

МОДУЛЬ 1. ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 1.1. Поняття “послуга”, “обслуговування”.
- 1.2. Готельна послуга як складова сфери послуг. Особливості готельних послуг.
- 1.3. Послуги гостинності: види та їх характеристика.

1.4. Регламентация діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.

ТЕМА 2. ФУНКЦІОНАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНА СТРУКТУРА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

2.1. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.

2.2. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.

2.3. Технологічні цикли: основний, допоміжний, обслуговуючий.

ТЕМА 3. РИНОК ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ

3.1. Поняття, сутність та структура туристського ринку.

3.2. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.

3.3. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.

Змістовий модуль (ЗМ) 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку

ТЕМА 4. СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

4.1. Основні показники діяльності готельних закладів.

4.2. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні. Проблеми функціонування індустрії гостинності.

4.3. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.

ТЕМА 5. СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

5.1. Характеристика, сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.

5.2. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.

ТЕМА 6. СТРАТЕГІЯ І ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

6.1. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.

6.2. Пріоритетні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні.

ТЕМА 7. СВІТОВИЙ ДОСВІД ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

7.1. Типологія та основні класифікації засобів розміщення туристів, їх характеристика.

7.2. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.

7.3. Міжнародні готельні мережі та їх ефективність у розвитку туризму.

2.5. Плани практичних занять

За кожною темою викладач проводить практичні заняття. Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів економічної роботи, а саме розрахунків та аналізу економічних показників, обґрунтування висновків щодо напрямків удосконалення діяльності підприємства.

Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв’язування їх студентами на занятті.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмій і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв’язування завдань з їх обговоренням, розв’язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання. У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах (за умови попереднього пояснення викладача) розв’язують запропоновані завдання різного рівня складності. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу викладачем проводиться перевірка роботи, яку виконували студенти, та підведення підсумків з виставленням відповідної оцінки в залежності від результатів виконаної роботи.

Перелік тем практичних занять наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Перелік тем практичних занять

Тема	кількість годин	література
1	2	3
Модуль 1. Готельна індустрія України		
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності</i>		
Тема 1. Характеристика й особливості готельних послуг.	2	основна [1-3,5]; додаткова [1-8].
Тема 2. Функціонально-технологічна структура підприємства готельного типу.	2	основна [1-3,5]; додаткова [1-8].
Тема 3. Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.	2	основна [1-3,5]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.1	6	
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку</i>		
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні .	3	основна [1-5]; додаткова [1-8].

1	2	3
Тема 5. Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект.	2	основна [3-5]; додаткова [1-8].
Тема 6. Стратегія і пріоритетні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні.	2	основна [3-5]; додаткова [1-8].
Тема 7. Світовий досвід функціонування готельної індустрії.	2	основна [3-5]; додаткова [1-8].
Разом годин за ЗМ 1.2	9	
Усього годин	15	

2.6. Індивідуальне завдання

Виконання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання полягає у виконанні розрахунково-графічних завдань (далі РГЗ), які виконує студент самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни у відповідності до графіка навчального процесу.

Розрахунково-графічне завдання з дисципліни “Готельна індустрія України” є індивідуальною роботою, метою якої є оволодіння методикою формування бази даних засобів розміщення певного регіону України та навичками аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Інформаційною базою для виконання розрахунково-графічного завдання є законодавчі й нормативно-правові акти України та ВТО; дані Держкомстату України та обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій,

матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Вимоги до оформлення та методика виконання розрахункових завдань наведені у “Методичних вказівках до виконання розрахунково-графічного завдання з курсу “Готельна індустрія України” (для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400 “Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”)

Основні етапи виконання РГЗ: 1 етап: визначення мети і завдань роботи; 2 етап: підбір джерел інформації; 3 етап: збір і аналіз інформації; 4 етап: розробка висновків і рекомендацій; 5 етап: представлення і використання отриманих результатів.

Зміст РГЗ наступний: титульний аркуш, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки.

Обсяг РГЗ повинен становити в друкованому варіанті 30-50 сторінок. Обсяг часу на виконання РГЗ у годинах становить 36 *годин*.

2.7. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу дисципліни “Готельна індустрія України” окрім лекційних, практичних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Основні види самостійної роботи студента:

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Робота з законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Підготовка до проміжного та підсумкового контролю.

В процесі підготовки до практичних занять необхідно самостійно опрацювати такі питання:

1. Регламентация діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.
2. Соціальні нормативи готельних послуг.
3. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.
4. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.
5. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
6. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови.
7. Критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.
8. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні.
9. Проблеми функціонування індустрії гостинності.
10. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.
11. Характеристика регіонального ринку готельних послуг.
12. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.
13. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.
14. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
15. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні.

16. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні
17. Типологія засобів розміщення туристів, їх характеристика.
18. Класифікація засобів розміщення Великобританії.
19. Класифікація засобів розміщення Німеччини.
20. Класифікація засобів розміщення Франції.
21. Класифікація засобів розміщення Іспанії.
22. Класифікація засобів розміщення Греції.
23. Класифікація засобів розміщення Словенії.
24. Класифікація засобів розміщення Австралії.
25. Класифікація засобів розміщення США.
26. Досвід країн СНД.
27. Класифікація готельних номерів.
28. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
29. Міжнародні готельні мережі.
30. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності
31. Світові системи бронювання.
32. Електронні бази даних і інформаційні електронні видання.
33. Інформаційні сайти.
34. Особливості управління незалежними готельними підприємствами
35. Проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу.
36. Системи взаємного інформування для готелів (досвід роботи ОАО ГАО "Москва").
37. Стимулювання збуту в готельних мережах (досвід Sheraton, Marriott).
38. Особливості кадрової політики (досвід Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

2.8. Контрольні запитання для самодіагностики

МОДУЛЬ 1. ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ УКРАЇНИ

Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності

ТЕМА 1. ХАРАКТЕРИСТИКА І ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 1.1. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
- 1.2. Назвіть основні види послуг гостинності.
- 1.3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
- 1.4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
- 1.5. Розкрийте основні особливості готельних послуг.
- 1.6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
- 1.7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
- 1.8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.

ТЕМА 2. ФУНКЦІОНАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНА СТРУКТУРА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

- 2.1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть основні її переваги та недоліки.
- 2.2. Надайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть основні її переваги та недоліки.

- 2.3. Надайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть основні її переваги та недоліки.
- 2.4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
- 2.5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
- 2.6. Розкрийте функцій та вимоги до служб готелю.
- 2.7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів в готелі.
- 2.8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
- 2.9. Охарактеризуйте види технологічних циклів:
- а) основного,
 - б) допоміжного
 - в) обслуговуючого
- 2.10. Назвіть і охарактеризуйте основні функціональні блоки приміщень сучасного готелю. Що вони включають? Які функції виконують?

ТЕМА 3. РИНОК ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ

- 3.1. Розкрийте зміст і функції ринку. Назвіть умови функціонування ринку.
- 3.2. Що таке туристський ринок? Назвіть суб'єктів туристського ринку.
- 3.3. Які ринки туристських послуг Ви можете назвати?
- 3.4. Що таке ринок послуг гостинності? Які його компоненти Ви можете назвати?
- 3.5. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності. Варто чи ні готелю враховувати специфіку послуг при здійснюванні своєї ринкової стратегії?
- 3.6. Що обумовлює попит на готельні послуги?
- 3.7. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.

3.8. Яка основна мета сегментації в готельному бізнесі?

3.9. Розкрийте поняття “сегмент ринку готельних послуг”, критерій сегментації”

3.10. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?

Змістовий модуль 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку

**ТЕМА 4. СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ
ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ**

4.1. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?

4.2. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.

4.3. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?

4.4. Чи є Україна привабливим готельним ринком?

4.5. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?

4.6. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України

**ТЕМА 5. СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
УКРАЇНИ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ**

5.1. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?

5.2. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?

5.3. Розкрийте основні проблеми та особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.

- 5.4. Охарактеризуйте перспективні напрямки розвитку туризму у регіоні.
Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
- 5.5. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до складу мереж?
- 5.6. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?
- 5.7. Функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх та коротко охарактеризуйте.
- 5.8. Назвіть та коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.
- 5.9. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?

ТЕМА 6. СТРАТЕГІЯ І ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

- 6.1. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?
- 6.2. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
- 6.3. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?
- 6.4. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги та недоліки впровадження цієї концепції.
- 6.5. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?
- 6.6. Чи існують в Україні програми розвитку готельного бізнесу?
- 6.7. Охарактеризуйте динаміку та перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.
- 6.8. Охарактеризуйте основні напрямки підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

6.9. Охарактеризуйте основні напрямки державної підтримки розвитку індустрії гостинності

6.10. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

ТЕМА 7. СВІТОВИЙ ДОСВІД ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

7.1. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.

7.2. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:

- а) класифікація засобів розміщення Великобританії;
- б) класифікація засобів розміщення Німеччини;
- в) класифікація засобів розміщення Франції;
- г) класифікація засобів розміщення Іспанії;
- д) класифікація засобів розміщення Греції;
- є) класифікація засобів розміщення Словенії;
- ж) класифікація засобів розміщення Австралії;
- з) класифікація засобів розміщення США;
- і) досвід класифікацій країн СНД.
- к) типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

7.3. Як класифікуються готельні номери?

7.4. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (пиктограми готельного сервісу).

7.5. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

7.6. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

7.7. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

7.8. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

7.9. В чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

7.10. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

7.11. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи ОАО ГАО “Москва”.

7.12. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

7.13. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

7.14. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

2.9. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних занять, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Індивідуально-консультативна робота з теоретичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);

2) групових консультацій (розгляд типових прикладів, практики впровадження та використання нових методів та методик у виробничу

практику).

Індивідуально-консультативна робота з практичної частини дисципліни проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (розгляд практичних завдань, стосовно яких виникли запитання);
- 2) групових консультацій (розгляд практичних ситуацій, які потребують колективного обговорення).

Індивідуально-консультативна робота для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу проводиться у вигляді:

- 1) індивідуального захисту самостійних та індивідуальних завдань;
- 2) підготовки рефератів для виступу на науковому семінарі, конференції.

2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни “Готельна індустрія України” для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увагу студентів концентрують на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовують досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу і підкріпленням головних висновків з питань, які розглядають. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонують питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор ставить запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Міні-лекції передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значним обсягом, складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносять питання, що зафіксовані в плані лекцій, але викладають їх стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, спонукає студента до активності і концентрації уваги при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських і інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений в табл. 2.4.

Таблиця 2.4- Форми і методи активізації процесу навчання за темами

Тема	практичне застосування навчальних технологій
Модуль 1. Готельна індустрія України	
<i>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади індустрії гостинності</i>	
Тема 1. Характеристика й особливості готельних послуг.	міні-лекція
Тема 2. Функціонально-технологічна структура підприємства готельного типу.	міні-лекція
Тема 3. Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.	міні-лекція, кейс-метод
<i>Змістовий модуль 1.2. Індустрія гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку</i>	
Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні .	проблемна лекція, кейс-метод
Тема 5. Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 6. Стратегія і пріоритетні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні.	міні-лекція, кейс-метод
Тема 7. Світовий досвід функціонування готельної індустрії.	міні-лекція, кейс-метод

2.11. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконання індивідуального завдання.
3. Проведення проміжного контролю.

4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність та результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання (РГЗ);
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінювання проводиться за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- 2) ступінь засвоєння матеріалу з дисципліни;
- 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляданні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п’яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Оцінка знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою та згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів перекладається в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом лекційного матеріалу та вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності. Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання використовуються наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17-16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15-13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9-7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6-5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4-2 правильних відповідей.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи)

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) оцінюється за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;

7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюється та оцінюється за двома складовими : лекційною та практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал та виконані практичні завдання в межах кожного з змістових модулів.

Завдання підсумкового (модульного) контролю містить тестові завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

Проведення підсумкового контролю

Умовою допуску студентів до заліку є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Залік здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До заліку виносяться такі питання:

1. Поняття “послуга”, “обслуговування”.
2. Готельна послуга як складова сфери послуг. Особливості готельних послуг.
3. Послуги гостинності: види та їх характеристика.
4. Регламентація діяльності готельних закладів: стандартизація, сертифікація послуг.
5. Соціальні нормативи готельних послуг.
6. Організаційна побудова готельного підприємства: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.
7. Структура просторової організації технологічних процесів в готелі: основні технологічні процеси готельних послуг, характеристика і функції основних функціональних блоків приміщень сучасного готелю.
8. Технологічні цикли: основний, допоміжний, обслуговуючий.
9. Поняття, сутність та структура туристського ринку.

10. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
11. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.
12. Основні показники діяльності готельних закладів.
13. Особливості розвитку готельного бізнесу в Україні. Проблеми функціонування індустрії гостинності.
14. Санаторно-курортні (оздоровчі) заклади як складова індустрії гостинності України: характеристика і основні показники діяльності.
15. Характеристика, сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в регіоні.
16. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства регіону.
17. Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
18. Пріоритетні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
19. Програми розвитку індустрії гостинності в Україні
20. Типологія та основні класифікації засобів розміщення туристів, їх характеристика.
21. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
22. Міжнародні готельні мережі та їх ефективність у розвитку туризму.
23. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності.
24. Світові системи бронювання та їх значення в готельному бізнесі.
25. Особливості управління незалежними готельними підприємствами.
26. Особливості, проблеми і перспективи франчайзингу в готельному бізнесі.
27. Стимулювання збуту в готельних мережах.
28. Особливості кадрової політики в готельних підприємствах. Світовий досвід.
29. Особливості регіонального ринку готельних послуг.

30. Перспективи розвитку готельного бізнесу.

Відповіді студентів оцінюються за 12-бальною системою відповідно до кваліфікованих вимог до бакалаврів спеціальності 6.0500402 “Готельне господарство”.

Оцінка 12 балів. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100% тестів. Теоретично запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. Під час виконання практичного завдання студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані та обґрунтовані.

Оцінка 11 балів. Студент дає правильні відповіді на 95 – 100 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки та узагальнення. Під час виконання практичних завдань студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки. Під час виконання практичних завдань студент припускається незначних неточностей.

Оцінка 10 балів. Студент дає правильні відповіді на 90 – 95 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. Під час виконання практичних завдань студент застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно, у повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так в дещо змінених умовах. Під час виконання практичних завдань студент припускається окремих неточностей.

Оцінка 9 балів. Студент дає правильні відповіді на 85 – 90 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. Під час виконання практичних завдань студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, під час їх виконання студент припускається окремих несуттєвих помилок.

Оцінка 8 балів. Студент дає правильні відповіді на 80 – 85 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними погрішностями або без узагальнень. Під час виконання практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму, під час їх виконання студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 7 балів. Студент дає правильні відповіді на 75 – 80 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, проте під час викладення програмного матеріалу допущені незначні помилки. Під час виконання практичних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. Під час їх виконання студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 6 балів. Студент дає правильні відповіді на 70 – 75 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві погрішності або помітні помилки. Під час виконання практичних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

Оцінка 5 балів. Студент дає правильні відповіді на 65 – 70 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, допущено суттєві погрішності, які впливають на зміст відповіді. Під час виконання практичних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.

Оцінка 4 бали. Студент дає правильні відповіді на 60 – 65 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно, з суттєвими помилками. Під час виконання практичних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості помилок, стикається зі значними труднощами під час виконання типового алгоритму завдання.

Оцінка 3 бали. Студент дає правильні відповіді на 55 – 60 % тестів. Теоретичне запитання розкрито неповно або зовсім не розкрито. Під час виконання практичних завдань припускається досить великої кількості грубих помилок, стикається зі значними труднощами під час виконання типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка 2 бали. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами під час виконання типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичне запитання не розкрито.

Оцінка 1 бал. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, стикається зі значними труднощами під час виконання типового алгоритму завдання. Теоретичне запитання не розкрито.

Кожне завдання екзаменаційного білета оцінюється окремо. Загальна екзаменаційна оцінка розраховується як зважена сума оцінок: 0,6 (діагностичне завдання) + 0,4 (евристичне завдання).

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (дві оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 2.6 – Переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за 12-бальною шкалою ХНАМГ	Оцінка за національною шкалою
(A)	12 – 11 – 10 балів	5 – відмінно (відмінне виконання)
(B)	балів	4 – добре (вище середнього рівня)
(C)	8 – 7 балів	4 – добре (взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок)
(D)	6 балів	3 – задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
(E)	5 – 4 бали	3 – задовільно (виконання задовольняє мінімальні критерії)
(FX)	3 бали	2 – незадовільно (потрібне повторне перескладання)
(F)	2 – 1 бал	2 – незадовільно (необхідне повторне вивчення дисципліни)

2.12. Рекомендована література:

2.12.1. Нормативно-правові акти:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.

3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

2.12.2. Основна навчальна література:

8. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.

9. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.

10.Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.

11.Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

12.Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

13.Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.

14.Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

2.12.3. Додаткова література:

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.

2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”
6. Каталоги готелів

2.12.4. Ресурси мережі Інтернет:

www.hotels.net

www.hotel.ua

www.hotel.com

www.hotel.com.ua

www.hotel-ukraine.com

www.tourism.gov.ua

Навчальне видання

Андренко Ірина Борисівна

Програма і робоча програма навчальної дисципліни

“Готельна індустрія України”

(для студентів 4 курсу всіх форм навчання спеціальності 6.050400

“Готельне господарство” напряму підготовки 0504 “Туризм”).

План 2009, поз. 703 Р

Підп. до друку 12.11.2009 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84 1/16

Ум. друк. арк. 2,0

Зам. № 6077

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001