



Силабус
навчальної дисципліни
Техніка та технологія галузі
2024-2025 навчальний рік

Освітня програма **Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу**
Спеціальність **073 Менеджмент**
Галузь знань **07 Управління та адміністрування**
Рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

Викладач	ШВАЧКО Вікторія Анатоліївна
Посилання на сайт	https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=257
Контактний тел.	-
Е-mail викладача:	shvachko.tory@gmail.com va_shvachko@bdpu.org.ua
Графік консультацій	Індивідуально із застосуванням дистанційних технологій

Обсяг курсу на поточний навчальний рік:

Кількість кредитів/ годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Звітність
4/120	20	20	80	екзамен

Семестр: осінній

Мова навчання: українська

Ключові слова: концепція уніфікованих технологій послуг, основний технологічний процес виробництва послуг, технологічна схема, технологічні операції, клінінгові технології, обслуговуючі технологічні цикли, інформаційні технології.

Мета курсу - опанування студентами концепції уніфікованих технологій готельних, курортних та туристичних послуг, формування професійних вмінь та навичок, які допоможуть у прийнятті самостійних рішень під час надання послуг відповідно до національних й міжнародних стандартів якості та гостинності.

Предметом вивчення є оволодіння основними складовими технологій, технологічними схемами обслуговування на підприємствах готельної, курортної, туристичної сфери, технологіями гостинності.

Компетентності та програмні результати навчання:

Загальні: ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. **Спеціальні:** СК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними. СК5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту. СК7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту. СК 16. Розуміти сутність, складові елементи, ознаки та характеристики туристичної дестинації.

Програмні результати навчання: ПРН3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства. ПРН4. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень. ПРН7. Виявляти навички організаційного проектування. ПРН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації. ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації. ПРН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації. ПРН19. Виявляти вміння враховувати специфіку та рекреаційно-туристичний потенціал території при формуванні та управлінні туристичними дестинаціями.

Зміст курсу: Концепція уніфікованих технологій готельних, курортних послуг. Технологічна схема обслуговування в готелях України. Технологія прийому та розміщення. Технологія обслуговування під час проживання. Технологія виїзду гостей. Технологія діловодства в готелях й аналогічних засобах розміщення. Правила користування готелями та технологія надання готельних послуг. Технологія бронювання номерів (місць). Технологія оплати послуг. Обслуговуючий технологічний цикл «Клінінгові технології». Обслуговуючий технологічний цикл ведення білизняного господарства в готельних, курортних, туристичних комплексах. Технології складських операцій у готельних, курортних комплексах. Технологія надання додаткових послуг. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства. Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Технологічні схеми обслуговування харчуванням у готельних, курортних, туристичних комплексах. Прогресивні (інноваційні) технології обслуговування. Уніфіковані технології туристичних послуг. Технології проектування туристичної послуги. Технології та технологічні операції обслуговування в туристичних підприємствах. Технології документального оформлення туристичних послуг. Технологічні особливості програмного туризму. Технологія підготовки нової екскурсії. Техніка ведення екскурсії. Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі. Інформаційні системи і технології в туризмі.

Методи навчання: словесні: пояснення, бесіда, лекція; наочні (демонстрування із застосуванням інформаційних технологій (презентації); методи дистанційного навчання (відеоконференції); практичні методи навчання: репродуктивний, пошуковий, дослідницький; інтерактивні методи (мозковий штурм, метод проєктів, дискусія), ситуаційні завдання (кейси); робота у групах, самостійне спостереження; метод усного контролю та метод письмового контролю, тестування засобами системи дистанційного навчання.

Політика курсу (особливості проведення навчальних занять):

Безпека. Оскільки основним пріоритетом в умовах дії воєнного стану залишається Ваша безпека, будь ласка, у разі оголошення повітряної тривоги або ракетних ударів попередьте про це викладача, припиняйте заняття та переходьте в укриття. Якщо немає можливості спуститися в укриття (або його просто немає поблизу), то дотримуйтеся правила двох стін. За можливості повідомте про свій стан після завершення (лекційного або практичного) заняття.

Відвідування занять. Викладачі та всі здобувачі, що вивчають цей курс, зобов'язуються дотримуватись положень університету (<https://bdpu.org.ua/normatyvna-baza-bdpu/regulations-of-educationa/organization-of-educational-activities/>) та розуміють, що за їх порушення несуть особисту відповідальність. Навчальний курс складається з лекцій, практичних занять, самостійної та індивідуальної робіт. Відвідування занять з курсу є особистим вибором здобувача освіти. Підготовка до практичних занять передбачає усне опрацювання теоретичних питань та виконання практичних завдань, оприлюднених заздалегідь. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

Якщо здобувач вищої освіти відсутній на заняттях, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача, а також має право на перескладання поточних оцінок. Перескладання відбувається у формі усної співбесіди. Підсумковий контроль у формі заліку складається з двох частин – тестова (розміщена на платформі MOODLE, тест має бути виконаний у день проведення заліку згідно розкладу) та суми балів за поточне оцінювання та виконання самостійної роботи і індивідуальних завдань. Здобувачі освіти, які отримали незадовільну підсумкову оцінку мають право на перескладання у встановлені терміни.

Академічна доброчесність, використання Chat GPT та професійна етика. Усі письмові роботи, що виконуються Вами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою <https://www.plag.com.ua/> та Detect Gpt. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перепарафразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея,

думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Chat GPT можна використовувати під час підготовки до практичних занять чи самостійної роботи тільки у тому разі, якщо це прописано в політиці до самого завдання. У інших випадках робота буде повернена Вам на доопрацювання.

Дедлайни. Дедлайни для задачі практичних завдань будуть вказані в розкладі курсу на платформі Moodle (<https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=1766>). Прошу вас дотримуватися цих дедлайнів. Завдання, які подаються після встановленого терміну, можуть не бути прийнятні, якщо не було надано попереднього повідомлення про можливий зміщений дедлайн.

Комунікація. Базовою платформою для нашої взаємодії є Moodle (<https://edu.bdpu.org/course/view.php?id=1766>). Окремо також створено Telegram-групу, яка призначена для нашої активної комунікації, обміну ідеями, зберігання та обговорення матеріалів і, звісно, підтримки одне одного в навчанні та житті. В ній Ви можете залишати свої запитання, ділитися корисними ресурсами та завжди бути в курсі всіх важливих подій та оголошень від мене та одногрупників. Не соромтеся активно брати участь у дискусіях та запитувати рекомендації. Разом нам буде легше досягти успіху в навчанні та забезпечити стабільність вашого розвитку! Однак, цінуймо простір кожного. Тому Ваші особисті повідомлення приймаю в Telegram до 20:00 щодня. З моєї сторони, обіцяю відповідати на кожне повідомлення та теж дотримуватись встановленого правила.

Політика курсу може бути доповнена з урахуванням Ваших пропозицій.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: технічне, програмне або платформи/вебсервіси (Zoom, Moodle, ChatGPT, Canva, репозитарій та ін.); наочність (мультимедійні презентації, платформи або вебсервіси).

Система оцінювання та вимоги: підсумкова рейтингова оцінка з курсу не може перевищувати 100 балів та розподіляється наступним чином: заходи поточного контролю min 50 - max 100 балів.

За кожну тему курсу здобувач отримує 0-4 бали: теоретична відповідь 0-1, самостійне виконання завдань 0-2, індивідуальна робота 0-1.

Загальний бал складається з балів, отриманих за теоретичну відповідь, самостійне виконання практичних завдань з врахуванням прострочень і виправлень, індивідуальної роботи.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточне оцінювання та самостійна робота										Підсумкове оцінювання (екзамен)	Сума
М 1		М 2		М 3		М 4					
ЗМ1	ЗМ 2	ЗМ3	ЗМ 4	ЗМ5	ЗМ 6	ЗМ 7	ЗМ 8				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100

За підсумками навчання за семестр здобувач вищої освіти може отримати 100 балів із розрахунку: 50 балів за поточне оцінювання, 50 – підсумковий контроль (у формі тесту).

Підсумкова кількість балів визначається за формулою:

$$K = T1 + T2 + T3 + T4 + T5 + \dots + T10 + ПК = 100,$$

де K – загальна кількість балів,

T1, T2, T3, T4, T5, T10 – кількість балів за темами,

ПК – кількість балів за підсумковий контроль.

№ теми	Кількість балів					
	Лекція	Практ. робота	Лаб. робота	Сам. робота	Інд. робота	Разом
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1.						
Змістовий модуль 1.						
Тема 1		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 1		0-2		0-2	0-1	0-5
Змістовий модуль 2.						
Тема 2		0-2		0-2	0-1	0-5
Тема 3		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 2		0-4		0-4	0-2	0-10
Модуль 2.						
Змістовий модуль 3.						
Тема 4		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 3		0-2		0-2	0-1	0-5
Змістовий модуль 4.						
Тема 5		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 4		0-2		0-2	0-1	0-5
Модуль 3.						
Змістовий модуль 5.						
Тема 6		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 5		0-2		0-2	0-1	0-5
Змістовий модуль 6.						
Тема 7		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 6		0-2		0-2	0-1	0-5
Модуль 4.						
Змістовий модуль 7.						
Тема 8		0-2		0-2	0-1	0-5
Тема 9		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 7		0-4		0-4	0-2	0-10
Змістовий модуль 8.						
Тема 10		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовим модулем 8		0-2		0-2	0-1	0-5
Разом за змістовні модулі		0-20		0-20	0-10	0-50
Екзамен (екзамен)						50
Всього						100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за бальною шкалою, що використовується в Університеті	Оцінка за шкалою ЄКТС
90-100	A
78-89	B
65-77	C
58-64	D
50-57	E
35-49	FX (з можливістю повторного складання)
1-34	F (з обов'язковим повторним вивченням ОК)

Список рекомендованих джерел

Основні

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник - 3-тє вид. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навч. посіб. 3-тє вид. К.: Центр учбової літератури, 2019. 280 с.
3. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства.: навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2017. 184 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
5. Сахно, Є. Ю., Дорош М. С., Ребенок А. В.. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 328 с.
6. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К. Федорченка; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. К.: Вища шк., 2001. 237 с.: іл.

Додаткові

7. Гуцол А. Інноваційні технології в туризмі. Навчальний посібник. Северодонецьк : ПП «Поліграф-Сервіс», 2015. 343 с.
8. Байлик С. І., Писаревський. І. М.. Організація готельного господарства. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
9. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент : підручник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 279 с.
10. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А.Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 288 с.
11. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно- ресторанної справи: Навч. посібник К.: КондорВидавництво, 2015. 752 с.
12. Леміш К.М., Заїка Г.В. Проблеми і перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. Економічний розвиток держави, регіонів і підприємств: проблеми та перспективи: матеріали ІV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції молодих учених, 28–29 квітня 2021 р. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. С. 61-62. URL : http://science.inem.lviv.ua/wp-content/uploads/2017/01/CONF_NTSA_2021.pdf <https://dspace.bdpu.org.ua/handle/123456789/2400> (репозитарій)
13. Леміш К.М., Заїка Г.В. Сучасні інструменти управління підприємствами ГКТС. Стратегічні пріоритети розвитку підприємництва, торгівлі та біржової діяльності: матеріали ІІ Міжнародної науково-практичної конференції, Запоріжжя, 13-14 травня 2021 року [Електронний ресурс] Електрон. дані. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. С. 200-202. <https://dspace.bdpu.org.ua/handle/123456789/2401> (репозитарій)
14. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та Мальська, М. П., Галатяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа : технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. Київ : ЦУЛ, 2016. 303 с.
15. Сукач М. К., Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підруч. для вищ. навч. закл. Київ : Ліра-К, 2018. 763 с.
16. Швачко В. А., Токаренко О. І. Сучасні тенденції розвитку сфери ресторанного господарства в Україні. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2021. №2 (50). С. 95–101. doi : 10.33783/1977-4167-2021-50-2-95-101.
URL: <https://mega.nz/file/ffoiARJa#2QvTrMavvkwOQaIq0t1eSQOMxWosQjBrpYnkddmtzYA>

Інформаційні ресурси

17. Державне агентство розвитку туризму URL : <https://www.tourism.gov.ua/>
18. Міністерство культури та інформаційної політики України URL : <https://mkip.gov.ua/content/turizm.html>
19. Національна туристична організація України (ГС НТОУ). URL: https://nto.ua/standardization_ua.html
20. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності на території України. Міністерство культури та інформаційної політики України URL : <https://mkip.gov.ua/content/normativna-baza.html>
21. Офіційний вебпортал Верховної Ради України. Законодавство України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/>
22. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>
23. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму в Україні URL: <https://www.tourism.gov.ua/>
24. Офіційний сайт Державного комітету статистики України URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
25. Офіційний сайт інституту глобальних стратегій. URL: <https://uisgda.com/ua/index.html/>
26. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
27. Офіційний сайт національної бібліотеки України імені Ярослава Мудрого. URL: <https://nlu.org.ua/>
28. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>