

**Волинський національний університет імені Лесі Українки**

**Географічний факультет**

**Кафедра туризму та готельного господарства**

## **СИЛАБУС**

вибіркової навчальної дисципліни

**Інфраструктура готельного і ресторанного господарства**

**Рік навчання**

підготовки бакалавра

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітньо-професійної програми 241 «Готельно-ресторанна справа»

**Луцьк 2020**

Силабус навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» підготовки бакалавра, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа».

Укладач: Єрко І.В., кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства**

протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 202\_ р.

Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ Ільїн Л.В.

## I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Вибіркова
Модулів – 3		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 3		Семестр – 3
ІНДЗ: є		Лекції – 26 год.
Загальна кількість годин – 150		Практичні – 28 год.
Тижневих годин: аудиторних – 4	Бакалавр	Самостійна робота – 86 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

## II. Інформація про викладача

**Викладач:** Єрко Ірина Володимирівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0668897418

Електронна пошта: ierko@eenu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С СНУ імені Лесі Українки

**Кафедра** – туризму та готельного господарства

**Факультет** – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис дисципліни

### 1. Анотація курсу

Курс «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» побудований так, щоб у результаті вивчення теоретичного матеріалу і виконання практичних та індивідуальних завдань студенти могли розв'язувати як навчальні задачі, так і конкретні ситуації у практичній діяльності. Застосовувати вивчений матеріал для вирішення практичних задач власного бізнесу, використати набуті знання і вміння для розширення сфери діяльності та збільшення прибутку [8].

### 2. Пререквізити

Вивчення дисципліни передбачає базове розуміння теорії та практики туризму.

### 3. Постреквізити

У процесі навчання студенти сформуєть систему спеціальних знань з готельної та ресторанної інфраструктури, набудуть практичних вмінь і навичок загальних закономірностей розвитку елементів інфраструктури готельного і ресторанного господарства в ринкових умовах, формування та функціонування інфраструктури підприємства [8].

### 4. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Мета* дисципліни - надання студентам належних теоретичних знань щодо основ організації інфраструктурних підрозділів підприємства готельного і ресторанного

господарства та розвинути практичні навички вирішення задач оптимізації забезпечення виробництва необхідними ресурсами, обґрунтування вибору постачальників, організації транспортних та складських процесів тощо [8].

*Завдання:* вивчення теоретичних понять категорій інфраструктури готельного і ресторанного господарства; опанування методологічного апарату організації інфраструктури готельних та ресторанних закладів, набуття здібностей до творчого пошуку напрямів її удосконалення [8].

*В результаті вивчення даного курсу студент повинен*

*знати:* сутність поняття інфраструктури, його теоретичні основи, розрізняти поняття інфраструктури економіки, ринку, товарного ринку та конкретного підприємства, знати сутність та елементи інфраструктури підприємства готельного і ресторанного господарства, їх функції; Згідно ОП - приймати рішення у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та методів прогнозування; проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства; демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень.

*вміти* організувати та контролювати постачання продовольчих товарів та матеріально-технічного забезпечення на підприємстві готельного і ресторанного господарства, вміти організувати та контролювати транспортне та складське, інженерно-технічне, ремонтне, енергетичне забезпечення підприємства; - знати особливості кадрового забезпечення готельного і ресторанного господарства, вміти визначити кількість необхідного персоналу; - вміти організовувати процеси розміщення, прийому та обслуговування підприємства готельного і ресторанного господарствами, інформаційне забезпечення та системи зв'язку, мати навички організації сервісного дозвілля, додаткових послуг; господарства, інформаційні технології в готельному і ресторанному бізнесі тощо. [8].

## **5. Результати навчання (компетентності).**

В результаті вивчення дисципліни студенти отримують компетенції щодо набуття професійних знань та практичних навичок з організації надання анімаційних послуг в туризмі.

### **Загальні компетентності (ЗК)**

**ЗК 03.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо;

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

**ФК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

**ФК 02.** Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

**ФК 06.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;

**ФК 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

**ФК 09.** Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

**ФК 12.** Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

### **Результати навчання**

**РН 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

**РН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

**PH 09.** Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

**PH 11.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

**PH 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

**PH 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави;

## 6. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Кон сул.	См. роб.	*Форма контролю / Бали
<b><i>Змістовий модуль 1. Чинники формування інфраструктури у готелях.</i></b>						
Тема 1. Вступ. Основні поняття та термінологія інфраструктури. Загальна характеристика чинників формування інфраструктури у готелях.	13	2	2	1	8	ДС, ІРС / 3
Тема 2. Туристична інфраструктура: сутність і характеристика	13	2	2	1	8	ДС, ІРС / 3
Тема 3. Формування інфраструктури готельного господарства.	13	2	2	1	8	ДС, ІРС / 3
Тема 4. Види інфраструктури готельного господарства та особливості діяльності готелів.	17	4	4	1	8	ДС, ІРС / 4
Тема 5. Ресурси інфраструктури готелів.	17	4	4	1	8	ДС, ІРС / 4
Разом за модулем 1	73	14	14	5	40	17
<b><i>Змістовий модуль 2. Принципи побудови інфраструктури готельного та ресторанного господарства</i></b>						
Тема 6. Фактори, що впливають на інфраструктуру готельного господарства.	14	2	2	1	9	ДС, ІРС / 3
Тема 7. Принцип формування інфраструктури різних типів засобів розміщення	14	2	2	1	9	ДС, ІРС / 3
Тема 8. Інфраструктура різних типів засобів розміщення.	16	4	2	1	9	ДС, ІРС / 3
Тема 9. Інфраструктура різних типів закладів ресторанного господарства.	16	2	4	1	9	ДС, ІРС / 4
Тема 10. Сучасні тенденції розширення інфраструктури закладів ресторанного господарства.	17	2	4	1	10	ДС, ІРС / 4

Разом за модулем 2	77	12	14	5	46	17
ІНДЗ						ІНДЗ / 6
<b>Всього годин:</b>	150	26	28	10	86	40

\*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

### 7. Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
1.	Вступ. Основні поняття та термінологія інфраструктури Загальна характеристика чинників формування інфраструктури у готелях. 1. Мета вивчення дисципліни. Зв’язок з іншими дисциплінами. 2. Соціально - економічні чинники формування інфраструктури готелів.	8
2.	Туристична інфраструктура: сутність і характеристика. 1. Сутність туристичної індустрії. 2. Інфраструктура туризму 3. Готельна індустрія в структурі сучасного туризму.	8
3.	Формування інфраструктури готельного господарства. 1. Організація послуг за певними напрямками діяльності готелів. 2. Індустрія засобів розміщення.	8
4.	Види інфраструктури готельного господарства та особливості діяльності готелів 1. Виробнича інфраструктура готельного та ресторанного господарства. 2. Соціальна інфраструктура готельного та ресторанного господарства.	8
5.	Ресурси інфраструктури готелів. 1. Роль ресурсів туристичної інфраструктури в розвитку готельного господарства. 2. Оздоровчі засоби розміщення та послуги, які вони пропонують споживачеві.	8
6.	Фактори, що впливають на інфраструктуру готельного господарства Підвищення ролі інфраструктури у вдосконаленні вироблених і наданих послуг Планування доходу від реалізації послуг готельного господарства Чинники для визначення ємності і потужності об’єктів інфраструктури.	9
7.	Принцип формування інфраструктури різних типів засобів розміщення Параметри, які закладаються в основу концепції готелю. Інфраструктура засобів розміщення за певним призначенням.	9

8.	<p>Інфраструктура різних типів засобів розміщення.</p> <p>1. Формування інфраструктури засобів розміщення залежно від призначення.</p> <p>2. Спектр послуг та забезпечення інфраструктури рекреаційних засобів розміщення.</p> <p>3. Інфраструктура засобів розміщення спортивного спрямування.</p> <p>4. Чинники, що впливають на формування інфраструктури спеціальних засобів розміщення.</p> <p>5. Інфраструктура розваг споживачів.</p>	9
9.	<p>Інфраструктура різних типів закладів ресторанного господарства.</p> <p>1. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.</p> <p>2. Чинники, які впливають на характеристику послуг закладів ресторанного господарства</p>	9
10.	<p>Сучасні тенденції розширення інфраструктури закладів ресторанного господарства.</p> <p>1. Розвиток обслуговування споживачів за методом «кейтерингу».</p> <p>2. Предметна спеціалізація основного виробництва.</p> <p>3. Ланцюги на ринку ресторанної індустрії.</p>	10
<b>Всього годин</b>		86

### III. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ; оцінка за виконання самостійної роботи.

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

Поточний контроль (макс = 40 балів)														Модульний контроль/залік (макс = 60 балів)			Загальна кількість балів
Модуль 1														Модуль 2			
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3				МК Р 1	МК Р 2	МК Р 3	
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	І Н Д З	20	20	20	100
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

*Академічна доброчесність.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються „Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки”, що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни узгоджується з політикою ЗВО.

## **ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ**

Форма контролю – залік. За результатами підсумкового контролю до загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, додається результати модульної контрольної роботи. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

### *Перелік питань до заліку*

1. Суть і значення інфраструктури.
2. Складові інфраструктури ринку та товарного ринку. Елементи інфраструктури підприємства.
3. Значення соціальної інфраструктури у діяльності підприємства.
4. Складові інфраструктури готельного і ресторанного господарства.
5. Сутність матеріально-технічної бази готельного господарства.
6. Основні напрями і ефективність розвитку виробничої інфраструктури підприємства готельного і ресторанного господарства.
7. Особливості формування інфраструктури в ринкових умовах.
8. Шляхи підвищення ефективності виробничої інфраструктури готельного і ресторанного господарства.
9. Спільні та відмінні риси різних закладів ресторанного господарства.
10. Товарно-матеріальні ресурси готелю.
11. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів.
12. Розрахунок запасів матеріальних ресурсів і методика їхнього нормування.
13. Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.
14. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.
15. Сутність логістики як науки про управління матеріальними потоками.
16. Особливості логістики, пов'язаної з транспортування та складуванням.
17. Значення транспортного та складського забезпечення підприємства готельного і ресторанного господарства.
18. Сутність маршрутизації перевезень.
19. Транспортні системи в готелі.
20. Проблеми складського господарства на підприємствах готельного і ресторанного господарства.
21. Які є ознаки класифікації складів?
22. Перелічити види складів та дати їм характеристику
23. Водопостачання, теплопостачання і каналізаційні системи у готельно-ресторанному господарстві.
24. Санітарно-технічне обладнання готельного і ресторанного господарства.
25. Центральне опалення.
26. Системи вентиляції та кондиціонування повітря.
27. Освітлення.

28. Слабкострумові установки.
29. Телефонний та внутрішній оперативний зв'язок.
30. Радіотрансляційна і телевізійна мережа.
31. Система безпеки в готелі.
32. Функції та структура інженерно-технічної служби.
33. Організаційна структура та управління енергогосподарством.
34. Планування потреби у енергетичних ресурсах.
35. Функції відділу головного енергетика. Питання, що підлягають обов'язковому узгодженню з головним енергетиком.
36. Організація обслуговування енергоустаткування. Основні напрями енергозбереження. Визначення ефективності використання енергоресурсів на підприємстві.
37. Сутність та принципи формування системи кадрового забезпечення готельного господарства відповідно до західноєвропейських стандартів надання послуг.
38. Кількісний та якісний склад персоналу готельного господарства в розрізі професійно-кваліфікаційних груп.
39. Удосконалення системи підготовки і підвищення кваліфікації персоналу.
40. Способи мотивації персоналу готельного і ресторанного господарства.
41. Які особливості типової організаційної структури персоналу ресторанного господарства?
42. Які особливості типової організаційної структури персоналу готельного господарства?
43. Які фактори впливають на вибір підходів до формування структури персоналу?
44. Чому персонал відіграє вирішальну роль у сфері надання готельних та ресторанних послуг?
45. Поняття обслуговування у готелі.
46. Правила поведінки персоналу готелів.
47. Процес обслуговування гостей у готелі, функції та обов'язки службовців та працівників готелю щодо надання послуг гостям.
48. Види послуг, що надаються в готелях. Додаткові послуги.
49. Організація побутового обслуговування.
50. Організація робіт щодо прибирання.
51. Підготовка покоївки до роботи.
52. Нормативи проведення заходів щодо прибирання. Санітарно-гігієнічні засоби.
53. Роботи, пов'язані з постільною білизною.
54. Технологія гарантування безпеки готелю.
55. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.
56. Комплекс технічних засобів безпеки.
57. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях.
58. Економічна безпека готелю.
59. Способи організації дозвілля у готелях та ресторанах.
60. Інформаційні технології в готелях.
61. Автоматизація управління діяльністю готелю.
62. Інформаційний центр у готелі.
63. Інформаційні потоки в системі управління готелем.
64. Переваги впровадження у діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.
65. Сучасні системи Інтернет-бронювання.
66. Найбільш популярні програми для організації готельного і ресторанного господарства і в чому їхні відмінності?

#### IV. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

#### V. Рекомендована література та інтернет-ресурси Нормативна

##### Основна:

1. Белявцев, М.І. Інфраструктура товарного ринку: навч. посібник для студ. вузів. – К.: Центр навч. літ-ри, 2005. - 410 с.
2. Варипаєва Л. М. Інфраструктура готельного і ресторанного господарства: методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни. Хпраків, 2015, 74 с.
3. Мальська М. П., Філь М. І. Коспект лекцій «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» для студентів денної та заочної форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа»
4. Мальська М. П., Філь М. І. Методичні вказівки та завдання для практичних і семінарських занять з дисципліни «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» для студентів денної та заочної форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа».
5. Белов, М.А., Антанец, О.В., Шевчук, І.А., Кухта, А.А. Управління виробничою інфраструктурою. Навч. посібник. - К.: КНЕУ, 1997. – 208 с.

6. Готелі та інші місця для тимчасового проживання : статистичний бюлетень / Державний комітет статистики України. – К. : Держкомстат України, 2010. – 204 с.

7. Готельне господарство: основні показники, оцінка якості послуг: Навч. посіб. / Київ, ін-т туризму, економіки і права / В.К. Федорченко, І.М. Мініч. - К., 1999. – 76 с.

8. Філь М. І. Силабус курсу «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» 2017-2018 навчального року <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/12/Sylabus-kursu-Infrastruktura.pdf>

##### Допоміжна :

9. Готельне обслуговування в готельних та туристичних комплексах / За ред. В. К. Федорченко. - Навч. посіб. - К., 1999. - 140 с.

10. Гребельник О. П. Основи зовнішньоекономічної діяльності: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури. – 2004. – 384 с.

11. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учеб. Пособие для студ. вузов. - М.: Издат. центр «Академия», 2003.-224 с.

12. Джозеф А. Мичелли Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия. - М. : Дело и сервис, 2009. – 288 с.

13. Доумен Д. Изучение конъюнктуры рынка - это просто / Дон Доумен, Делл Деннинсон, Маргарет Доумен. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 350 с.

14. Европейский гостиничный маркетинг : Учеб. пособие для студ. / Е.Ю. Драгныш (пер. с англ.). - М. : Финансы и статистика, 2003. - 222 с.

15. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А.Ефимова ; под ред. Н. И. Кабушкина. – М. : Новое знание, 2004. – 392 с.

16. Ефремова М. Основы технологии туристического бизнеса. - М.: Ось-89, 2001.- 288 с.

17. Заблоцька Р. О. Світовий ринок послуг : Підручник. – К.: Знання, 2004. – 280с.

Викладач

Єрко І. В.