

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітній рівень перший (бакалаврський)
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Статус дисципліни обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання українська

Завідувач кафедри
Готельного і ресторанного бізнесу

Оксана ДАВИДОВА

Харків
2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу

Протокол № 1 від 31.08.2022 р.

Розробник:

Жуков В.В., к.е.н., доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

В сучасних умовах гостинність в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Готель – це підприємство, яке надає громадянам комплекс послуг поза межами їх оселі, найважливішими серед яких є послуги розміщення та харчування.

Однак, сучасні готелі, що обслуговують туристів, практично стають повносервісними готелями. Крім обов'язкових послуг (розміщення, харчування), які іноді називають “основні послуги”, вони надають цілий комплекс різних послуг, які називають “додаткові послуги”, наприклад прання, надання послуг саун, перукарень, масажних кабінетів, конференц-залів, прокат автомобілів.

Дисципліна «Основи гостинності» передбачає послідовний цільовий виклад основних питань, які формують уявлення про складові готельного господарства і характеризують комплексний процес виробництва і надання послуг.

Метою навчальної дисципліни «Основи гостинності» є надання здобувачам вищої освіти понять та дефініцій, що розкривають зміст, характер, тенденції, фундаментальні принципи розвитку готельно-ресторанної справи; розгляд основних закономірностей функціонування індустрії гостинності через призму її невичерпного потенціалу та визначення конкретних законів її економічного та соціального розвитку на законодавчому рівні як у національних межах держав і країн, так і в системі всесвітніх зв'язків.

Завдання навчальної дисципліни є: теоретична та практична підготовка студентів з таких питань:

- вивчити історію розвитку готельної та ресторанної справи;
- оцінити сучасну роль гостинності в економіці, соціально-культурній і політичній діяльності держав;
- виявити фактори, що впливають на розвиток розвитку готельної та ресторанної справи;
- проаналізувати складові готельно-ресторанної індустрії та їх взаємозв'язки;
- розглянути роль держави в управлінні готельно-ресторанною індустрією;
- розвинути навички пізнавальної діяльності в сфері готельного та ресторанного обслуговування;
- ознайомитись зі змістом і формами практичної діяльності в галузі соціального-культурного сервісу.

Предметом навчальної дисципліни є форми, послідовність і закономірності розвитку господарської діяльності підприємств готельно-ресторанного типу.

Значна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, серед яких необхідно виділити здатність до: вивчення основних понять і термінів готельної та ресторанної справи;

У результаті вивчення дисципліни студент повинен уміти:

знаходити оптимальні рішення, реалізація яких передбачається як у поточному періоді, так і в перспективі з метою розширення асортименту послуг і впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства; виробляти оптимальні стратегічні рішення, забезпечуючи стійку роботу колективу; набути навичок використання теоретичних знань у практичній діяльності; на основі комплексного аналізу визначати основні тенденції розвитку гостинності.

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	1
Семестр	1
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	екзамен

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Всесвітня історія	Безпека послуг у готельно-ресторанному бізнесі
Українська мова (за професійним спрямуванням),	Традиції та культура харчування народів світу
Іноземна мова (за професійним спрямуванням),	Гігієна і санітарія в галузі
Інформатика	Харчова хімія та нутриціологія

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя	РН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності	
СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	
ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя	РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанних послуг, а також суміжних наук
ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності	
СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	
ЗК 05.Здатність працювати в команді.	РН 03.Вільно спілкуватися з професійних питань державною та
ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та	

мультикультурності.	іноземною мовами усно і письмово
ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.	
ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя	РН4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства
ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	
ЗК8. Навики здійснення безпечної діяльності в процесі роботи підприємств сфери гостинності.	
ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	
ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.	
СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	
СК3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни	
СК8. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів	
СК 13. Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	
СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	РН5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу
СК4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді)	РН17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу
ЗК1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя	РН 23 Формувати новаторські ідеї у сфері гостинності, обґрунтовувати та презентувати їх інвесторам та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі
ЗК2. Здатність діяти соціально-відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного)	

суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні	
ЗК6.Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	
ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності	
ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	
СК 01.Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	
СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність	
СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.	
СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.	
СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.	
СК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.	
СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.	
СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	
СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	
СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.	

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Сучасні тенденції організації та розвитку індустрії гостинності

Тема 1. Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності

1.1. Об'єкт, предмет, задачі та зміст основних понять індустрії гостинності

Визначення та зміст основних понять готельного господарства: гостинність, індустрія гостинності, дестинація. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.

1.2. Поняття та основні концепції гостинності та індустрії гостинності

Модель та основні концепції гостинності. Основні концепції гостинності: гуманітарна, технологічна, функціональна та комерційна.

1.3. Еволюція індустрії гостинності

Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. "Гість" як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.

Тема 2. Історія розвитку індустрії гостинності у різних країнах світу

2.1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.

Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.

2.2. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі.

Еволюція індустрії гостинності Стародавній світ: Греція та Рим. Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ. Французька революція. XIX століття. XX століття.

2.3. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.

2.4. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі.

Тема 3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності

3.1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу

Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю.

3.2. Принципи діяльності готельного підприємства

Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства.

3.3. Використання автоматизованих систем управління в готелях

Формування предметно-просторового середовища готелю. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

Тема 4. Сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі

4.1. Тенденції розвитку готельного бізнесу

Розвиток готельного бізнесу Готельна індустрія, як комплексна галузь. Філософія обслуговування як спосіб життя. Загальні тенденції розвитку готельного бізнесу. Формування готельних ланцюгів.

4.2. Системи класифікації засобів розміщення

Класифікація засобів розміщення в світі. Класифікація готелів. Європейська системи класифікації засобів розміщення. Вимоги до засобів розміщення різних категорій в Україні.

4.3. Забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі

Основні служби готелю. Допоміжні й додаткові служби в структурі готельного комплексу. Використання автоматизованих систем управління в готелях Поняття про АСУ. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в роботі провідних готельних підприємств.

Тема 5. Основи психології в індустрії гостинності

5.1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.

Суть психології обслуговування в готельному господарстві Психологічна структура сфери гостинності.

5.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування у закладах готельного і ресторанного господарства.

Основні психологічні принципи та критерії конкурентного ринку індустрії гостинності. Психологічна компетентність менеджера готельної справи Психологічні ролі, функції та специфіка діяльності менеджера готельної справи.

5.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

Психологічна структура сфери гостинності. Основні психологічні принципи та критерії конкурентного ринку індустрії гостинності.

Тема 6. Етика поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності

6.1. Поняття комунікативної культури: зміст, принципи, чинники.

Комунікативна культура менеджера як складова ефективності роботи ГРК та методи її розвитку. Принципи та критерії комунікативної культури менеджера. Взаємозв'язок комунікативної культури менеджера та корпоративного іміджу підприємства.

6.2. Психологічна структура комунікативної культури в індустрії гостинності.

Компоненти комунікативної культури фахівця готельної справи: культура зовнішнього вигляду; культура спілкування з клієнтами; культура саморегуляції; уміння мобілізувати себе; стресостійкість: уміння знімати зайве напруження, хвилювання, створювати необхідний настрій; культура мовлення: емоційність, багатство інтонації

Змістовий модуль 2. Основи сучасної індустрії гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу

Тема 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

7.1. Сутність, характерні ознаки культури гостинності.

Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.

7.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування.

7.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

Тема 8. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно- ресторанного бізнесу

8.1. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно- ресторанного бізнесу.

Понятійно-категоріальний апарат курсу: ринок, конкуренція, фірма, підприємство, конкурентні переваги, конкурентна стратегія, конкурентоспроможність. Зростання актуальності проблем конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу (далі – ГРБ) країнах світу.

8.2. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних послуг та їх характеристика

Принципи, методи та технології формування конкурентних переваг. Системний та процесний підходи в дослідженні конкурентоспроможності. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 9. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу

9.1. Сутність, принципи та критерії професійної діяльності персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Професійна діяльність. Суть та значення професійної діяльності.

9.2. Основні концепції управління персоналом.

Менеджмент персоналу – стратегія успіху підприємництва. Модерація «Економіка успіху». Організація та мотивація праці. Сучасні технології управління людськими ресурсами.

9.3. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності

Узагальнюючи традиційні світові підходи до управління персоналом. Професійна кар'єра. Сутність професійної кар'єри. Кар'єрний розвиток.

Тема 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанному господарстві

10.1. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота: умови; доступність; час.

10.2. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу

Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 11. Основи корпоративної культури

11.1. Поняття, принципи і функції корпоративної культури закладів готельного та ресторанного бізнесу.

Поняття “культура”, “корпоративна культура“. Різні підходи до тлумачення корпоративної культури.

11.2. Якість обслуговування та принципи корпоративної культури.

Типи корпоративної культури. Прояви ролі корпоративної культури у системі менеджменту готельно- ресторанних організацій. Типологічні схеми корпоративної культури. Ознаки за якими класифікують види корпоративної культури.

Тема 12. Особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності

12.1. Формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності

Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. професійного профілю співробітників.

12.2. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях

Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Методи навчання та викладання

При викладанні навчальної дисципліни «Основи гостинності» для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких методів навчання та викладання як: проблемні лекції, лекції-візуалізації, міні-лекції, дебати, дискусії, робота в малих групах, мозкові атаки, ділові ігри, презентації, ментальні карти, модерація, круглі столи, майстер класи, міні-тренінги.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Основи гостинності» для реалізації визначених компетентностей освітньої програми та активізації освітнього процесу на лекційних та практичних заняттях передбачено застосування таких методів навчання як: міні-лекції (Тема 1, 2, 6, 11), лекції-візуалізації (Тема 3, 4, 5, 12), проблемні лекції (Тема 7), Міні-тренінг (Тема 8), групова робота (Тема 10), семінари- дискусії (Тема 9), Презентації (Тема 11), ділові ігри (Тема 10).

Під час проведення лекційних та практичних занять використовуються: пояснювально-ілюстративний, репродуктивні, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи викладання.

Практичні заняття передбачають застосування методів: частково-пошукового, дослідницького, інтерактивного (робота в малих групах (тема 1, 2), презентації (тема 3, 4, 6), банки візуального супроводу (тема 5).

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання сформованих компетентностей у студентів за навчальною дисципліною «Основи гостинності» здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою.

Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти екзамен – 35 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.

Поточний контроль успішності навчальної діяльності студента здійснюється за складовими:

оцінка сформованості теоретичних знань та результативності у формуванні практичних умінь, що є складовими професійної компетентності (в процесі проведення практичних занять);

контроль самостійної роботи (передбачає оцінювання результатів самостійної роботи та виконання домашніх завдань);

Максимально можлива кількість балів за видами та формами робіт:

Види та формами робіт	
Компетентнісно-орієнтовані завдання	40
Контрольні роботи	10
Тестовий контроль	10
Екзамен	40
Максимальна кількість балів	100

Максимально можливий бал ставиться за умови відповідності усім зазначеним вище критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. При оцінюванні

увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Підсумковий / семестровий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни «Основи гостинності» проводиться у формі іспиту відповідно до графіку навчального процесу, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо. Кожен екзаменаційний білет складається з 3-х практичних ситуацій, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця у сфері ГРБ.

Екзаменаційний білет включає: тестове завдання (15 балів), стереотипне завдання (15 балів) і діагностичне завдання (10 балів).

Підсумкова оцінка з дисципліни обчислюється з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю, який передбачає накопичувальна система (максимальна кількість – 60 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 35 балів). Результат семестрового іспиту оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів).

Результат проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності». Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання	Форми оцінювання	Мак бал
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. . Сучасні тенденції організації та розвитку індустрії гостинності			
ТЕМА 1. Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності	<i>Аудиторна робота</i>		
	Лекції 1 за питаннями: 1.1. Об'єкт, предмет, задачі та зміст основних понять індустрії гостинності 1.2. Поняття та основні концепції гостинності та індустрії гостинності 1.3. Еволюція індустрії гостинності	Активна робота	
	Практичне заняття 1. Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності. Сформулювати наступні визначення (Зміст визначення). Гостинність. Сфера гостинності. Індустрія гостинності. Готельні послуги	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
ТЕМА 2. Історія розвитку індустрії гостинності у різних країнах світу ...	<i>Аудиторна робота</i>		
	Лекції 2 за питаннями: 2.1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. 2.2. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. 2.3. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні. 2.4. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.	Активна робота	
	Практичне заняття 2. Історія розвитку індустрії гостинності у різних країнах світу 1. Еволюція індустрії гостинності Стародавній світ: Греція та Рим. 2. Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ. Французька революція. XIX століття. XX століття. 3. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
ТЕМА 3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності	<i>Аудиторна робота</i>		
	Лекції 3 за питаннями: 3.1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу 3.2. Принципи діяльності готельного підприємства 3.3. Використання автоматизованих систем управління в готелях	Активна робота	
	Проаналізувати наведений рейтинг найбільших готельних ланцюгів світу. Знайти кількість готелів у 2017, 2020р. Данні представити в вигляді таблиці з поясненнями	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5

	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
	<i>Аудиторна робота</i>		
ТЕМА 4. Сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі	Лекції 4 за питаннями: 4.1. Тенденції розвитку готельного бізнесу 4.2. Системи класифікації засобів розміщення 4.3. Забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі	Активна робота	
	Практичне заняття 4. Сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі. Проаналізувати ТОП-13 трендов в ресторанному бізнесі в 2022 году	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
	<i>Аудиторна робота</i>		
ТЕМА 5. Основи психології в індустрії гостинності	Лекції 5 за питаннями: 5.1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства 5.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування у закладах готельного і ресторанного господарства. 5.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	Активна робота	
	Практичне заняття 5. Основи психології в індустрії гостинності П'ять основних видів поведінки у конфлікті: Уникнення-ухилення від конфлікту Пристосування - поступка іншій стороні Конкуренція чи конфронтація .Компроміс Співробітництво	Контрольна робота	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
	<i>Аудиторна робота</i>		
ТЕМА 6. Етика поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності	Лекції 6 за питаннями: 6.1. Поняття комунікативної культури: зміст, принципи, чинники 6.2. Психологічна структура комунікативної культури в індустрії гостинності	Активна робота	
	Практичне заняття 6. Етика поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності. Управління конфліктною ситуацією.	Тестовий контроль	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу. Підготовка до практичного заняття. Підготовка творчого завдання (есе)		
Змістовий модуль 2. Основи сучасної індустрії гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу			

Аудиторна робота			
ТЕМА 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	Лекції 7 за питаннями: 7.1. Сутність, характерні ознаки культури гостинності 7.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. 7.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.	Активна робота	
	Практичне заняття 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства Компетентнісно-орієнтовані завдання: Організація контролю якості обслуговування. Обговорення питання: 1. Культура обслуговування Східної України. 2. Характеристика етнічних особливостей гостинності у південних областях України 3. Етнічні особливості гостинності європейських країн 4. Інновації в культурі обслуговування розвинених країн Європи – Німеччина, Франція, Австрія, Швейцарія.	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	Самостійна робота		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
Аудиторна робота			
ТЕМА 8. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	Лекції 8 за питаннями: 8.1. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 8.2. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних послуг та їх характеристика.	Активна робота	
	Практичне заняття 8. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	Самостійна робота		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
Аудиторна робота			
ТЕМА 9. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності підприємства готельно-	Лекції 9 за питаннями: 9.1. Сутність, принципи та критерії професійної діяльності персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 9.2. Основні концепції управління персоналом. 9.3. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності	Активна робота	
	Практичне заняття 9. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності	Компетентнісно-орієнтовані	5

ресторанного бізнесу	підприємства готельно-ресторанного бізнесу Проаналізувати концепції управління персоналом. Провести порівняльний аналіз концепцій управління персоналом	завдання	
Самостійна робота			
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
Аудиторна робота			
ТЕМА 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанному господарстві	Лекції 10 за питаннями: 10.1. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю 10.2. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу	Активна робота	
	Практичне заняття 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанному господарстві Гостинність – це філософія поведінки фахівця з гостинності. Культура обслуговування, надійність, чіткість, швидкість – все це має важливе значення для створення позитивного іміджу готельного підприємства. Дуже важливо враховувати всі складові іміджу організації, а саме: 1. Імідж персоналу (зовнішній вигляд, рівень культури, рівень професіоналізму, лояльність до установи, комунікативні вміння, володіння техніками ділового спілкування); 2. Стиль управління організацією (демократизація процесів управління, формування команди); 3. Рівень корпоративної культури (система цінностей, вірувань, переконань, правил, традицій, що існують у закладі та визначають поведінку кожного його працівника); 4. Створення зворотного зв'язку, який дозволяє перевірити, чи працює імідж вашої організації.	Компетентнісно-орієнтовані завдання	5
	Самостійна робота	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.	
Аудиторна робота			
ТЕМА 11. Основи корпоративної культури	11.1. Поняття, принципи Лекції 11 за питаннями: і функції корпоративної культури закладів готельного та ресторанного бізнесу. 11.2. Якість обслуговування та принципи корпоративної культури.	Активна робота	

	Практичне заняття 11. Основи корпоративної культури	Контрольна робота	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, Підготовка до практичного заняття. Підготовка доповіді (презентація)		
	<i>Аудиторна робота</i>		
ТЕМА 12. Особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності	Лекції 12 за питаннями: 12.1. Формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності 12.2. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях	Активна робота	
	Практичне заняття 12. Особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності Охарактеризуйте систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та структуру. Наведіть основні технології управління персоналом. Дайте визначення поняття «маркетинг персоналу». Наведіть методи визначення потреби готелю в персоналі. Які існують джерела наймання персоналу, як проводиться його пошук і добір? В чому полягає роль кадрового планування в готелі? Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі? Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу? Назвіть загальні вимоги, що висуваються до обслуговуючого персоналу в готелі. Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю. Які функції покладені на навчально-тренінговий центр?	Тестовий контроль	5
	<i>Самостійна робота</i>		
	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання самостійної роботи.		
Екзамен			40

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Рекомендована література

Основна

1. Андрушків Б. М. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
2. Мальська, М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич ; Львівський національний університет ім. І. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2018. – 304 с.
3. Опря, Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. посібник / Б. О. Опря ; Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. – Кам'янець-Подільський : Друкарня "Рута", 2018. – 133 с.
4. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: навч. посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: підручники і посібники, 2018. – 268 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Ліра-К, 2020. – 484 с.

Додаткова

6. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.
7. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 146 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

8. Сайт Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.hneu.edu.ua/Сайт ПНС Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. Методичне забезпечення з навч. дисципліни «Основи гостинності»](https://www.hneu.edu.ua/Сайт_ПНС_Харківського_національного_економічного_університету_ім._С._Кузнеця.Методичне_забезпечення_з_навч._дисципліни_«Основи_гостинності») [Електронний ресурс] / В. В. Жуков. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=8874>
9. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>
10. Кравець О. М. Вступ до гостинності: навчальний дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=608>