

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Олег КИРИЧЕНКО

_____ 2022р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма

Готельно-ресторанна справа

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.

Статус навчальної дисципліни

обов'язкова

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання:

українська

Дніпро – 2022

Назва навчальної дисципліни // Робоча програма навчальної дисципліни. –
Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2022. 17 с.

РОЗРОБНИК(-И): Яковлева-Мельник Н.Г., викладач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

Розглянуто на засіданні кафедри _туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
14.06.2022р., протокол № 9

Схвалено Вченою радою університету, рекомендовано для використання в
освітньому процесі протягом 5 років. 30.08. 2022р., протокол №1.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» формування системи теоретичних знань щодо розвитку і сучасного стану індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; ознайомлення з особливостями роботи підприємств індустрії гостинності, формуванні професійної культури та компетентності.

Вивчення дисципліни забезпечує формування компетентностей за ОП «Готельно-ресторанна справа»:

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.

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність працювати в команді.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

ПРН4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

ПРН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ПРН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»:

Для опанування дисципліни необхідний базовий рівень володіння шкільним курсом з основ економіки, історії, географії.

Результати вивчення навчальної дисципліни «Вступ до гостинності»

Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні знати:

– на понятійному рівні: предмет, мету, задачі, основні поняття і терміни

готельної та ресторанної справи; нормативно-правові засади готельної та ресторанної діяльності; розвиток, класифікацію та інтеграцію готельного бізнесу;

– на фундаментальному рівні: організаційні та технологічні особливості здійснення готельного бізнесу; основи побудови, розрахунку і аналізу сучасної системи показників, що характеризують діяльність господарюючих суб'єктів готельних та ресторанних послуг; методи і прийоми аналізу фінансово-господарської діяльності підприємств, що надають готельно-ресторанні послуги;

– на практично-творчому рівні: практичні інструменти вирішення професійних питань готельного та ресторанного обслуговування; основи розробки та реалізації готельних та ресторанних послуг, бізнес-проекування та ефективної організації діяльності підприємств гостинності;

*Згідно з вимогами освітньої програми Здобувачі повинні **вміти**:*

– на *репродуктивному* рівні: визначати основні тенденції розвитку гостинності на основі аналізу різних показників; забезпечувати культуру процесів управління, культуру умов праці;

– на *алгоритмічному* рівні: оцінювати сучасну роль готельно-ресторанної справи в економіці, соціально-культурній і політичній сфері діяльності держав; користуватися нормативно-правовою базою готельно-ресторанної справи

– на *евристичному* рівні: виявляти фактори, що впливають на розвиток готельно-ресторанної справи; сприяти піднесенню кваліфікаційного рівня працівників, вивченню іноземних мов і оволодіння прогресивними засобами обслуговування клієнтів;

– на *творчому* рівні: сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати за новаторські ідеї; проводити опитування (анкетування) клієнтів готельно-ресторанних послуг, узагальнювати результати проведеної роботи, щодо збору відгуків клієнтів; розробляти рекомендації щодо формування психологічного комфорту користувачів зазначених послуг.

Обсяг навчальної дисципліни: Додатки 1.1, 1.2. *(оновлюється щорічно).*

Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль I. Зміст та складові індустрії гостинності

ТЕМА 1. Поняття, сутність та структура гостинності.

Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Модель та основні концепції гостинності. Терміни – «гостинність», «індустрія гостинності», «індустрія дозвілля», «індустрія туризму», «засоби розміщення», «анімація», «сувенір». «Гість» як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні

підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні.

ТЕМА 2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності

Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.

ТЕМА 3. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція

Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу. Зміст основних понять готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії. Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Принципи діяльності готельного підприємства. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

ТЕМА 4. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація

Ринок ресторанних послуг. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану. Вибір місця розташування ресторану. Класифікація підприємств харчування. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України. Умови харчування і методи обслуговування. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства.

Змістовний модуль II. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності

ТЕМА 5. Основи маркетингу в індустрії гостинності

Основні тенденції маркетингу в індустрії гостинності. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. Позичування на ринку послуг. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності. Специфіка продукту індустрії гостинності Життєвий цикл туристського продукту. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.

ТЕМА 6. Вступ до менеджменту гостинності

Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності. Наукові підходи у менеджменті. Сутність категорій «управління» та «менеджмент». Менеджмент індустрії: гостинності: цілі, завдання та види. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

ТЕМА 7. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності

Сутність функцій менеджменту гостинності. Рівні управління в менеджменті. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії. Поняття і загальна характеристика лідерства. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

ТЕМА 8. Організація готельного господарства

Служби готельного підприємства. Функціональна організаційна структура управління. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю. Організація надання основних і додаткових послуг. Готельна анімація. Забезпечення безпеки готелю. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі.

Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за певний період навчання.

З навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» передбачено:

- для денної форми навчання – екзамен (1 сем);
 - захист курсової роботи (2 сем.);
- для заочної форми навчання – екзамен (1 сем);
 - захист курсової роботи (2 сем.).

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

Політика курсу: обов'язкове відвідування лекційних, семінарських та практичних занять; гідна поведінка під час занять.

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» застосовуються такі основні види контролю знань:

1. Поточний контроль – систематично на різних навчальних заняттях впродовж семестру у формах:

- усне опитування;
- письмові контрольні експрес-роботи;
- тестовий контроль;

2. Підсумковий контроль – у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі екзамену.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання творчих завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили семінарські заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу є необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання *академічної доброчесності* передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Якщо має місце виявлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Підсумковий контроль зі змістового модулю 1 проводиться після

вивчення теми № 4 у вигляді тестування (теми 1-4).

Підсумковий контроль по змістовому модулю 2 проводиться після вивчення теми № 8 у вигляді контрольної роботи (теми 5-8).

Схема формування оцінки.

Шкала оцінювання: національна та ECTS [8]

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
83-89	B	добре	
75-82	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розподіл балів за різними формами контролю для навчальної дисциплін [8]

ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЗАЛІК (З)/ ЕКЗАМЕН (Е)
Аудиторна робота	Самостійна та індивідуальна робота	
≤ 40	≤ 20	
≤ 60		
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		
Підсумкова оцінка у випадку складання екзамену (П) = ПК+Е ≤ 100		
ДЛЯ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ		
Поточний контроль (ПК)		Підсумковий контроль ЗАЛІК (З)/ ЕКЗАМЕН (Е)
Аудиторна робота	Самостійна та індивідуальна робота	
≤ 20	≤ 40	
≤ 60		
Підсумкова оцінка у випадку заліку (П) = ПК+ З ≤ 100		
Підсумкова оцінка у випадку складання екзамену (П) = ПК+Е ≤ 100		

Захист курсової роботи / проєкту(для денної та заочної форми навчання):

Форма оцінювання	Строки проведення оцінювання (тижні викладання)	Максимальна кількість балів
Захист курсової роботи	За графіком навчального процесу	Виконання - 60 Захист - 40 Всього - 100

Підсумковий контроль (для денної та заочної форми навчання):

Форма оцінювання	Максимальна кількість балів
Екзамен (2 теоретичних питання – по 10 балів, тестові завдання – 20 балів за 40 тестових завдань)	40

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна:

при вивченні дисципліни застосовується мультимедійне обладнання; графічні засоби; технічні засоби: звуко- і відеозаписи тощо.

Програмне забезпечення: Платформа Moodle, Zoom, PowerPoint, Microsoft Excel, Microsoft Word.

Інформаційне та методичне забезпечення навчальної дисципліни (рекомендовані джерела інформації)

Додаток 2 (оновлюється щорічно та/або в разі необхідності)

Додаток 1.1.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ .2022р.

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2023/2024 навчальний рік

Форма навчання ДЕННА Обсяг 4 кредитів ЄКТС, (120 годин)

Курс 1 Групи ГР-23

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1 семестр							
1.	Тема 1. Поняття, сутність та структура гостинності	14	6	2	2	2	8
2.	Тема 2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності	16	6	2	2	2	10
3.	Тема 3. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція	14	6	2	2	2	8
4.	Тема 4. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація	16	6	2	2	2	10
5.	Тема 5. Основи маркетингу в індустрії гостинності	14	6	2	2	2	8
6.	Тема 6. Вступ до менеджменту гостинності	16	6	2	2	2	10
7.	Тема 7. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності	14	6	2	2	2	8
8.	Тема 8. Організація готельного господарства	16	6	2	2	2	10

	Разом за семестр	120	48	16	16	16	72
	Форма підсумкового контролю	екзамен					

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2022р., протокол № 9

Завідувач кафедри

Тетяна ТЕСЛЕНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

Додаток 1.2.
до Робочої програми з
навчальної дисципліни

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
ВНПЗ «Дніпровський
гуманітарний університет»

Тетяна АЛФЬОРОВА

_____ .2022р.

ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь: бакалавр Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2023/2024 навчальний рік

Форма навчання ЗАОЧНА, обсяг 3 кредитів ЄКТС, (90 годин)

Курс 1 Групи ГРЗ-22

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна)
			Всього	Лекції	Семінари	Практ. заняття	
1	2	3	4	5	6	7	8
1 семестр							
1.	Тема 1. Поняття, сутність та структура гостинності	10	2	2	-	-	8
2.	Тема 2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності	12	-	-	-	-	12
3.	Тема 3. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція	12	2	2			10
4.	Тема 4. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація	10	2	2	-	-	8
5.	Тема 5. Основи маркетингу в індустрії гостинності	12	2	-	2	-	10
6.	Тема 6. Вступ до менеджменту гостинності	10	2	-	-	2	8
7.	Тема 7. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності	12	2	2	-	-	10
8.	Тема 8. Організація готельного господарства	12	2	2	-	-	10
	Разом за семестр	90	14	10	2	2	76
	Форма підсумкового контролю	екзамен					

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2022р., протокол № 9

Завідувач кафедри

Тетяна ТЕСЛЕНКО
(підпис) (ініціали, прізвище)

Додаток 2
до Робочої програми
з навчальної дисципліни

ІНФОРМАЦІЙНЕ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

Освітній ступінь: бакалавр (назва навчальної дисципліни) Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
(назва ступеня вищої освіти) (шифр і назва)

на 2023/2024 навчальний рік

Основні нормативні акти:

1. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> .
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03. 2006 р. N 297.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text><http://rada.gov.ua/pravo> .
3. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text> .
4. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 N 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.
5. Про захист прав споживачів: Закон України редакція від 19.11.2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> .
6. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закони України редакція від 31.03.2023 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text> .
7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: https://dnaop.com/html/29636/doc-ДСТУ_4268_2003.
8. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення. URL: https://dnaop.com/html/59525/doc-ДСТУ_4527_2006.
9. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів : URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003.
10. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення

та словник. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209000.pdf> .

11. Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ).
URL: <https://www.tourism.gov.ua>.

Підручники:

1. Справи туризму та індустрії гостинності : підручник / за заг. ред. д-ра пед. наук, проф. О. Б. Тарнопольського ; Ун-т ім. Альфреда Нобеля. Дніпро: Ун-т ім. Альфреда Нобеля, 2018. 339 с.

2. Байлик С.І, Писаревський І.М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

3. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.

4. Мостова Л. Н. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підручник. Київ : Світ Книг, 2017. 657 с.

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали:

1. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. К.: Видав. «Каравела», 2022. 340 с.

2. Кравець О. М. Вступ до фаху: конспект лекцій/ О. М. Кравець, А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. 99 с

3. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: навч. посіб. Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

4. Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. / О.І. Коркуна та ін. Львів : Добра справа, 2019. 224 с.

5. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.

Монографії та інші наукові видання:

1. Туризм і гостинність: досвід і сучасні реалії: колективна монографія / за науковою редакцією С.Р. Бабушко. Київ: Вид-во ФОП Гуляєва В.М., 2021. 244с.

2. Джинджоян В.В., Саленко А.С., Сазонець І.Л. Соціальні детермінанти розвитку сфери послуг в концепції формування постіндустріального суспільства: монографія. Рівне. Волин. береги, 2021. 160 с.

3. Практика і перспективи розвитку індустрії гостинності України: монографія / за заг. редакцією д. е. н., професора Б. М. Мізюка. Львів : ЛТЕУ, 2019. 199 с.

4. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія / Л. Д. Завідна ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. -600 с

Інші джерела:

1. Джинджоян В.В., Бережна К.О. Вирішення кризових проявів в сфері гостинності управлінськими важелями. Materials of IV International Scientific and Practical Conference «Modern science: innovations and prospects» (Stockholm, Sweden, 10-12 January 2022). С. 788-792.

2. Глобальні та регіональні аспекти розвитку туризму та гостинності : матеріали всеукр. наук.-практ. інт.-конф., м. Дніпро, 22 травня 2020 р. / упорядники В.М. Торяник, В.В. Джинджоян, С.Е. Сардак. Дніпро : ДГУ, 2020. 148 с.

3. Теоретико-прикладні аспекти розвитку індустрії гостинності, туризму, виробництва в умовах міжнародної економічної інтеграції матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 20 травня 2021 р. Дніпро: ДГУ, 2021. 254 с.

4. Тесленко Т. В., Романко О. В. Кадрове забезпечення готельно-ресторанної справи в транспортних локаціях України. *I Міжнародна науково-практична конференція «Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку», Запоріжжя, 9-10 грудня 2021 р.* за заг. ред. Н.В. Маковецької, Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: Запорізький національний університет, С.191-192.

5. Гакова М. В. Рівні управлінського впливу в контексті регулювання поведінкових подій персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. *Фаховий збірник наукових праць Національного авіаційного університету «Проблеми системного підходу в економіці»*. 2019. Вип. 3 (71). Ч.1. С. 172-178. URL: http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/3_71_1_2019_ukr/25.pdf

6. Яковлєва-Мельник Н.Г., Бігун О.В. Соціально-психологічні науки в підготовці аніматорів готельно-ресторанних закладів, як фахівців соціокультурного сервісу. *Proceedings of the XIV International Scientific and Practical Conference «The philosophical and attitudinal underpinning of scientific methods»*, April 03 – 04, 2023 Lublin, Poland by the «InterSci». 93 p. P.77-80.

7. Яковлєва-Мельник Н.Г. Міжнародна освітня співпраці як фактор розвитку сфери освіти та туризму. *Międzynarodowa współpraca oświatowa jak przykład rozwoju zawodowego mistrzostwa fachowców: materiały z Międzynarodowego Seminarium Naukowo- Pedagogicznego*, 23.06.2022r. Łomża. Poland. MANS w Łomży, 84с.С78-80.

Інтернет-ресурси:

1.Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua>

2. Наукова електронна бібліотека періодичних видань НАН України. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/>.

3. Державна служба України з туризму та курортів [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.tourism.gov.ua.

4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства України від 24.07.02 р. № 219 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.08.02 р. за №680/6968 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text>

5. Навчально-інформаційний портал. URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=287238>.

6. ПВНЗ Дніпровський гуманітарний університет. Положення про організацію освітнього процесу. URL: https://dgu.edu.ua/files/images/documents/nmv/poloj_opp_2023%2B.pdf

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу 14.06.2022р., протокол № 9

Завідувач кафедри

_____ (підпис)

Тетяна ТЕСЛЕНКО

(ініціали, прізвище)

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

**ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ)
ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь

бакалавр

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма

Готельно-ресторанна справа

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Наказ № 39-02 від 01.06.2022 р.

Форма навчання

денна

(денна/заочна)

у **2023/2024** навчальному році

Плани семінарських
(практичних) занять
обговорені та схвалені на
засіданні кафедри _

протокол від 14.06.2022 р.

№ 9

**Завідувач кафедри
Тетяна ТЕСЛЕНКО**

(підпис)

Дніпро – 2022

Вступ до гостинності // Плани семінарських (практичних) занять для денної/заочної форми навчання. Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2022 р . 47 с.

РОЗРОБНИК(-И):

Яковлева-Мельник Н.Г. викладач кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

ТЕМА 1. Поняття, сутність та структура гостинності.

Семінарське заняття №1–(2 год.)

План

1. Гостинність як соціально-культурне явище.
2. Індустрія гостинності та індустрія туризму.
3. «Гість» як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності.
4. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
«гостинність», «індустрія гостинності», «індустрія туризму», «концепції гостинності», «гість», «послуги».

Практичне заняття №1–(2 год.)

План

1. Гостинність. Основні підходи до визначення змісту та структури індустрії гостинності.
2. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *вміння користуватися науковими джерелами, виконувати їх критичне оцінювання, робити власні висновки, систематизувати опрацьовану інформацію;*
- *навички диференціювання поняття «індустрія гостинності», орієнтування в інноваційних підходах надання послуг та нормативно-правовому регулюванні індустрії гостинності.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 1:

1. Основні підходи щодо визначення змісту та структури індустрії гостинності .
2. Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності в Україні.
3. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
4. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

Індивідуальні завдання до Теми 1:

Завдання 1. *Підходи до визначення змісту та структури індустрії гостинності.*

Опрацювати підходи та їх зміст різних авторів щодо визначення змісту та структури індустрії гостинності. Результати занести до таблиці 1.

Таблиця 1.

Основні підходи визначення змісту та структури індустрії

Назва підходу	Зміст	Автори
1 . Абстрактний		
2.		
3.		

Завдання 2. Зробити презентацію 5-10 слайдів за однією з тем.

Теми:

1. *Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.*
2. *Незвичайні готелі в світі.*
3. *Незвичайні готелі в Україні.*

ТЕМА 2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності

Семінарське заняття №2–(2 год.)

1. Еволюція індустрії гостинності.
2. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.
3. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі.
4. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

історичні періоди розвитку сфери гостинності, еволюція індустрії гостинності.

Практичне заняття №2–(2 год.)

План

1. Еволюція індустрії гостинності.
- 2.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- навички щодо орієнтування та аналізу схожості та відмінності еволюційних процесів індустрії гостинності

Завдання для самостійної роботи до Теми 2:

1. Генеза гостинності в добу палеоліту у зв'язку з сучасними уявленнями про регіональні, часові та історично-культурні обставини формування людства.
2. Основні прояви гостинності в стародавню добу.
3. Особливості формування провідних відмінностей гостинності у кочових і землеробських культурах в залежності від характеру господарських й культурних рис типів господарювання.

4. Революційні культурно-господарські зміни доби мезоліту й неоліту та їх вплив на гостинність.
5. Культурно-історичні наслідки епохи Міді і Бронзи.
6. Пожвавлення комунікацій й численні гостинні модифікації.
7. Сучасні наукові виміри епохи Античності: концептуальні, часові й територіальні виміри епохи.
8. Культурно-історичні феномени Китайської, Індійської, Шумерської, Ассирійсько-Вавилонської, Єгипетської, Хетської, Фінікійської та інших цивілізацій. Грецький і Римський сегменти Античності.
9. Система компромісів розвинутих цивілізацій з підкресленою зверхністю й своєрідним снобізмом в стосунках з варварським світом в сфері дипломатії, політично-дипломатичних й інших стосунків гостинності.
10. Інститут почесного заручництва та його гостинний сегмент.

Індивідуальні завдання до Теми 2:

Завдання 1. У формі доповіді (зі слайдами) надайте відповіді на наступні питання та зробіть висновки:

Перелік тем для доповідей:

1. Етнічні особливості гостинності в добу античності.
2. Заклади гостинності та особливості їх формування в Давній Греції та Давньому Римі.
3. Розвиток системи закладів гостинності в середньовічній Європі при монастирях і рицарських орденах.
4. Особливості формування традицій гостинності в Стародавній Русі.
5. Вплив французького кулінарного мистецтва на формування національної кухні країн Європи і Америки.
6. Перший ресторан у Парижі.
7. Символ сучасного ресторану у Франції.
8. Функціонування каретних готелів XVIII ст. у Великій Британії.
9. Становлення сервісу обслуговування на американському континенті: постійні двори і таверни.

Завдання 2. Оцінка якості скляних виробів.

Надати характеристику закладу (стисло 1 сторінка): час та причини виникнення на Українських землях, особливості будівлі, функціональне призначення, місце розташування:

- 1) гостьові кімнати при монастирі чи церкві
- 2) гостьові кімнати в ратуші
- 3) корчма
- 4) господа
- 5) гостьові приміщення в палаці

ТЕМА 3. Готельне господарство як складова частина індустрії

гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція

Семінарське заняття №3–(2 год.)

- 1.Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу.
- 2.Зміст основних понять готельного господарства.
- 3.Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
- 4.Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
класифікація готелів у країнах світу; готельний ринок і бізнес, фонди готельного господарства, ефективність; міжнародні готельні мережі.

Практичне заняття №3–(2 год.)

План

1. Основні способи виробництва і збірки виробів з металу.
2. Оцінка якості металевого емальованого посуду.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *формування навичок оцінки діяльності готельних господарств;*
- *набуття знань щодо особливостей розвитку і функціонування закладів розміщення .*

Завдання для самостійної роботи до Теми 3:

1. Види сучасних засобів розміщення.
2. Системи класифікації готелів у світі.
3. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України.
4. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
Характеристика основних служб готелю.
5. Принципи діяльності готельного підприємства.
6. Основні фонди готельного господарства.
7. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
8. Формування предметно-просторового середовища готелю.
9. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.
- 10.Правила надання готельних послуг.
- 11.Призначення готелів, їх розташування у структурі міста.

Індивідуальні завдання до Теми 3:

Завдання 1. Категоризація готелів:

Опрацюйте ДСТУ 4268:2003 та заповніть таблицю 2.

Таблиця 2.

Категоризація засобів розміщення	
	Характеристика (основні відмінності)
1	
2	
....	
13	
14	

Завдання 2. Категоризація готелів.

Оберіть варіант за своїм порядковим номером у списку та порівняти вимоги до готелів різних категорій (загальне і відмінності):

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 2.1. одна зірка та дві зірки | 2.7. чотири зірки та одна зірка |
| 2.2. одна зірка та п'ять зірок | 2.8. чотири і дві зірки |
| 2.3. дві зірки та п'ять зірок | 2.9. чотири зірки та три зірки |
| 2.4. дві зірки та чотири зірки | 2.10. п'ять зірок і чотири зірки |
| 2.5. три зірки та одна зірка | 2.11. дві зірки та три зірки |
| 2.6. три зірки та п'ять зірок | 2.12. п'ять зірок та одна |

Завдання 3. Класифікація засобів розміщення.

Заповніть пропуски в схемах:

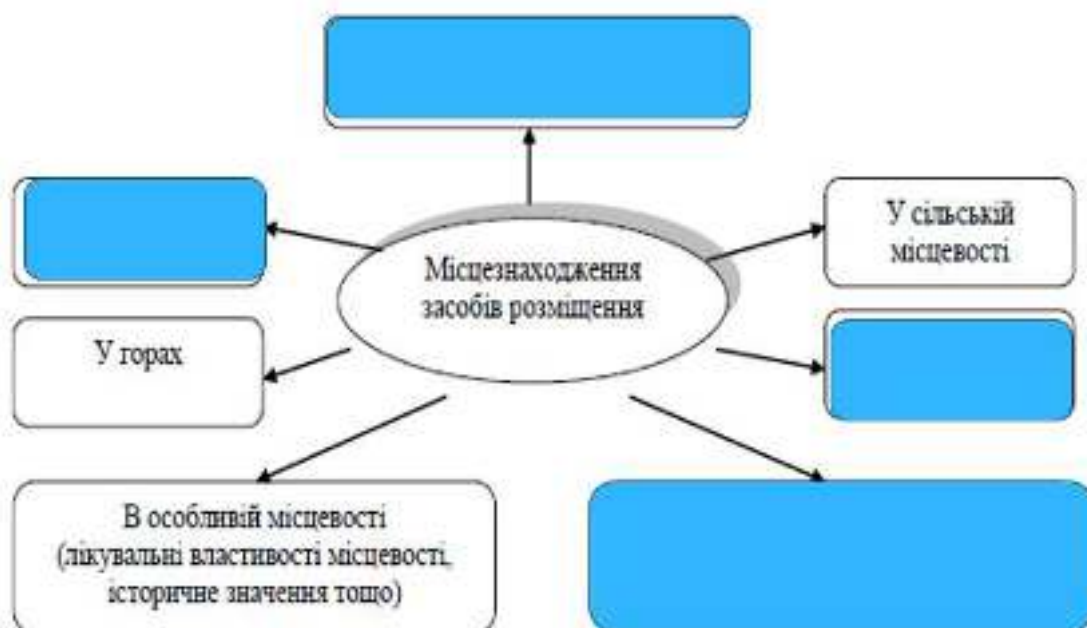


Рис. 3.1. Характеристика фактору «Місцезнаходження засобів розміщення»



Рис. 3.2. Характеристика фактора «Строк перебування споживачів у засобах

ТЕМА 4. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація

Семінарське заняття №4–(2год.)

План

1. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
2. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану.
3. Вибір місця розташування ресторану.
4. Класифікація підприємств харчування.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню: заклади харчування, ресторанний бізнес, фронт-хаус і бек-хаус, брендінг.

Практичне заняття №4–(2 год.)

План

1. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану.
2. Класифікація підприємств харчування.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- навички з формування понятійного апарату та класифікації діяльності у

сфері ресторанного господарства;

- формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства.

Завдання для самостійної роботи до Теми 4:

1. Умови харчування і методи обслуговування.
2. Ринок ресторанних послуг.
3. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
4. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу – головний критерій успіху.
5. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
6. Демографічний бум. Брендинг.
7. Альтернативні точки продажів. Глобалізація.
8. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства.

Індивідуальні завдання до Теми 4:

Завдання 1. *Типи та класи закладів харчування.*

Опрацюйте ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» запишіть наступну інформацію по одному з типу закладів:

- показники, що характеризують обраний заклад ресторанного господарства;
- додаткові послуги, які може надавати вибраний вами тип закладу ресторанного господарства;
- склад приміщень для даного типу та класу закладу.

Завдання 2. *Класифікація підприємств харчування.*

Сформулюйте філософію вашого майбутнього закладу харчування (ресторан, кав'ярня, і т.п.) , підготуйте презентацію за планом.

- Місія ресторану
- Мета закладу
- Інформація про конкурентів
- Розташування
- Стиль, дизайн
- Страви
- Персонал
- Атмосфера

Змістовний модуль II. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності

ТЕМА 5. Основи маркетингу в індустрії гостинності

Семінарське заняття №5–(2 год.)

План

1. Основні тенденції маркетингу в індустрії гостинності.
2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності.
3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
маркетинг, індустрія гостинності, сфера послуг, позиціонування, сегментація, цільова аудиторія.

Практичне заняття №5–(2 год.)

План

1. Маркетинг: готельні послуги та їх специфіка.
2. Сегментування та стратегії перепозиціонування.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- навички оцінки особливостей маркетингу в сфері послуг, індустрії гостинності;*
- навички застосування стратегій маркетингу.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 5:

1. Життєвий цикл туристського продукту.
2. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
3. Позиціонування на ринку послуг.
4. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
5. Специфіка продукту індустрії гостинності
6. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.

Індивідуальні завдання до Теми 5:

Завдання 1. Маркетингові заходи.

Прочитайте ситуації, що склалася в одному з закладів розміщення та дайте відповіді на питання:

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Надайте рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

Ситуація:

«ГОТЕЛЬ «Мрія»

«Мрія» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон. Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, – прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури готелю обіцяють туристам

відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами. Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження різко відрізнялося від образу, створеного рекламою. Готель складався з головного корпусу

(ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників. Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом. Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники виростили на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було

зручніше переносити валізи гостей.

Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

ТЕМА 6. Вступ до менеджменту гостинності

Семінарське заняття №6–(2 год.)

План

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Сутність категорій «управління» та «менеджмент».
3. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.
4. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
5. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

менеджмент, менеджмент індустрії гостинності, принципи менеджменту.

Практичне заняття №6–(2 год.)

План

1. Менеджмент та управління.
2. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- *вміння використовувати знання принципів і законів менеджменту в конкретних ситуаціях на підприємствах;*
- *навички розрізняти та орієнтуватися в поняттях: управління, менеджмент та у функціональних обов'язках менеджера.*

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

Завдання для самостійної роботи до Теми 6:

1. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.
2. Наукові підходи у менеджменті.

1. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
2. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
3. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

Індивідуальні завдання до Теми 6:

Завдання 1. Менеджмент. Менеджер.

Заповніть таблицю 3 – Характеристики та посадові обов'язки управлінців.

Таблиця 3.

Характеристики та посадові обов'язки управлінців

Найменування посади	Посадові обов'язки	Загальні вимоги	Особисті якості
Менеджер з продажів			
Керуючий рестораном			
Адміністратор ресторану/готелю			
Керуючий закладом			

Завдання 2. Менеджмент та управління в сфері гостинності.

Виконати тестові завдання до теми 6 в Moodle.

ТЕМА 7. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності

Семінарське заняття №7–(2 год.)

План

1. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у сфері гостинності.
2. Керівництво та лідерство.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:

управлінські рішення, професійно-кваліфікаційні вимоги, лідерські якості, методи аналізу ситуацій, методи прийняття рішень.

Практичне заняття №7–(2 год.)

План

1. Методи аналізу ситуацій.
2. Методи прийняття управлінських рішень.

Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:

- навички оцінки ситуації, застосування методів для аналізу ситуації;
- вміння виробляти ефективні рішення за допомогою методів прийняття управлінських рішень.

Завдання для самостійної роботи до Теми 7:

1. Розкрийте сутність функцій менеджменту гостинності.
2. Охарактеризуйте рівні управління в менеджменті.
3. Визначте роль інформації і комунікації в менеджменті.
4. Систематизуйте підходи до прийняття управлінських рішень в індустрії гостинності.
5. Керівництво та лідерство в прийнятті управлінських рішень у сфері гостинності.
6. Що ви розумієте під ефективністю менеджменту гостинності?
7. Окресліть тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

Індивідуальні завдання до Теми 7:

Завдання 1. *Аналіз ситуації та прийняття управлінських рішень.*

Вирішити проблему, застосовуючи процес вироблення раціональних управлінських рішень:

- 1) Нарікання клієнтів на якість основних страв в ресторані.
- 2) Напруження у колективі готельно-ресторанного комплексу в очікуванні скорочення персоналу.
- 3) Заборгованість керівництва підприємства ресторанного господарства перед працівниками щодо виплат заробітної плати.

Охарактеризуйте *прийняте рішення*.

Відповіді надайте в табличному вигляді (таблиця 4).

Таблиця 4.

Етапи процесу вироблення раціональних управлінських рішень

Етапи процесу вироблення раціональних управлінських рішень:	1 ситуація	2 ситуація	3 ситуація
1. Управлінська ситуація, яка вимагає вирішення			

2. Інформація по проблемі, яку потрібно зібрати			
3. Вироблення альтернативних управлінських рішень			
4. Вибір оптимального управлінського рішення			
5. Реалізація управлінського рішення (хто?) та очікувані результати			

Завдання 2. . *Методи аналізу ситуації.*

Розкрити зміст (стисло) методів аналізу проблем (рис. 7.1).

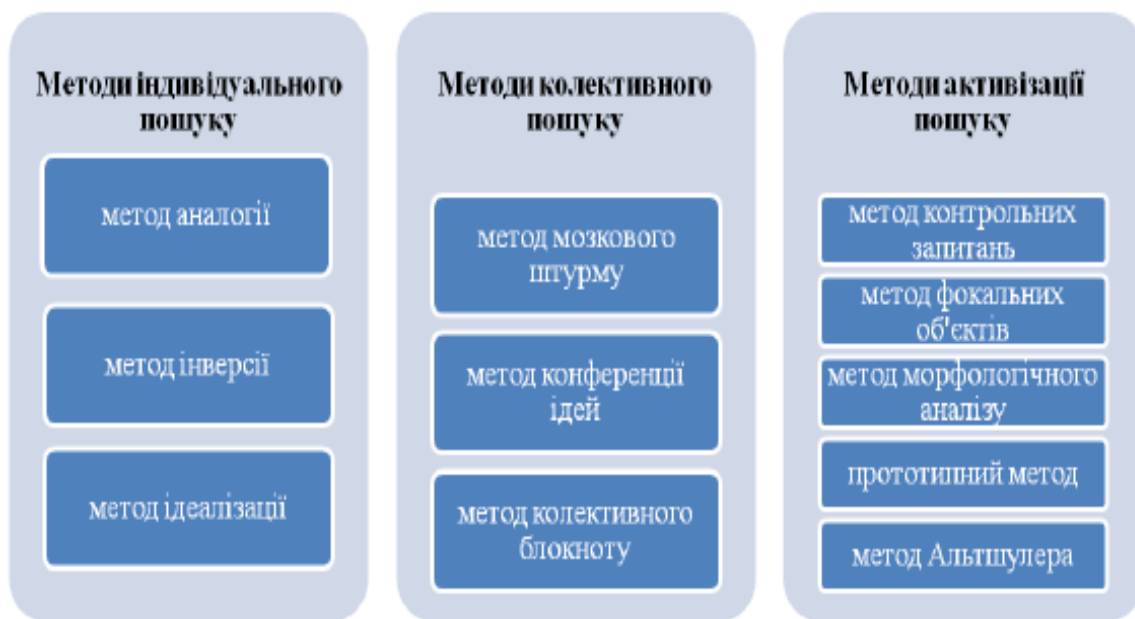


Рис. 7.1. – Методи аналізу проблем

ТЕМА 8. Організація готельного господарства

Семінарське заняття №8–(2год.)

1. Сутність процесу управління готельними підприємствами.
2. Організаційні структури управління.
3. Служби готельного підприємства.
4. Системи комп'ютерного бронювання і резервування квитків.

Основні поняття, терміни та категорії, що підлягають засвоєнню:
договір, путівка, ваучер, страховий поліс, квиток на транспорт.

Практичне заняття №8 – (2год.)

План

1. Технологія системи бронювання.
2. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі
Уміння, які мають бути вироблені, та навички, які мають бути напрацьовані під час заняття:
 - розуміння технології та організації прийому-розміщення-виїзду гостей в закладах розміщення;
 - навички документального оформлення надання послуг закладів розміщення та клієнта.

Завдання для самостійної роботи до Теми 8:

1. Технологія роботи систем бронювання і резервування.
 2. Характеристика основних систем бронювання і резервування.
 3. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях.
 4. Інфраструктура готелю.
 5. Економічна ефективність готельного господарства.
 6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
 7. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.
1. Організація надання основних і додаткових послуг.
 2. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
 3. Готельна анімація.
 4. Забезпечення безпеки готелю.
 5. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі.

Індивідуальні завдання до Теми 8:

Завдання 1. *Послідовність заповнення документації в закладах розміщення.*
Опрацювати бланки документації в закладах розміщення та заповнити: форми 1-Г- 9-Г.

Завдання 2. *Організаційні структури управління.*
Виконати тестові завдання до теми 8 в Moodle.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Рекомендована література до Теми 1:

Основні нормативні акти [1,2, 6, 7, 8]

Підручники [1, 2]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1,2, 3, 5]
Монографії та інші наукові видання [1, 2, 3]
Інші джерела [1, 2, 3, 6]
Інтернет-ресурси [1-4]

Рекомендована література до Теми 2:

Основні нормативні акти [1, 11]
Підручники [1, 2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1, 2, 3]
Монографії та інші наукові видання [1, 2]
Інші джерела [1, 3, 7]
Інтернет-ресурси [1, 2, 5]

Рекомендована література до Теми 3:

Основні нормативні акти [2-11]
Підручники [1, 2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1-5]
Монографії та інші наукові видання [1-4]
Інші джерела [1, 2, 3]
Інтернет-ресурси [1-5]

Рекомендована література до Теми 4:

Основні нормативні акти [1, 5, 6, 10]
Підручники [2, 3, 4]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [2, 3, 5]
Монографії та інші наукові видання [1, 4]
Інші джерела [2, 3, 5]
Інтернет-ресурси [1-4]

Рекомендована література до Теми 5:

Основні нормативні акти [1, 3, 4]
Підручники [1, 2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1, 4, 5]
Монографії та інші наукові видання [1, 3]
Інші джерела [1, 3-7]
Інтернет-ресурси [1, 2, 5]

Рекомендована література до Теми 6:

Основні нормативні акти [1, 2, 4, 7-11]
Підручники [1,2]
Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [1, 2, 3]
Монографії та інші наукові видання [1, 3, 4]
Інші джерела [1, 2, 3]
Інтернет-ресурси [1, 2, 5]

Рекомендована література до Теми 7:

Основні нормативні акти [3-10]

Підручники [1]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [2, 3]

Монографії та інші наукові видання [2, 4]

Інші джерела [3-7]

Інтернет-ресурси [1, 2, 5]

Рекомендована література до Теми 8:

Основні нормативні акти [1-11]

Підручники [1, 2]

Навчальні посібники, інші дидактичні та методичні матеріали [2-5]

Монографії та інші наукові видання [3, 4]

Інші джерела [5]

Інтернет-ресурси [1-5]

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі.
2. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.
3. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. –V ст. н.е.).
4. Формування спеціалізованих засобів розміщення (VI–XV ст.).
5. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI– поч. XX ст.
6. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.
7. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
8. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
9. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності.
10. Модель та основні концепції гостинності.
11. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.
12. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні.
13. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція.
14. Організація та управлінська структура готелю.
15. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.
16. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.
17. Основні служби готелю.
18. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
19. Класифікація підприємств готельного господарства: сучасний підхід.
20. Типи підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
21. Характеристика основних типів засобів розміщення.
22. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
23. Класифікація та типологія підприємств готельного господарства України.
24. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
25. Організація приміщень житлової групи підприємства готельного господарства.
26. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства .
27. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
28. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.
29. Ринок ресторанних послуг.
30. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання.
31. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
32. Критерії оцінювання успіху концепції ресторану.
33. Класифікація підприємств харчування.

34. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України.
35. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей.
36. Меню як потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів.
37. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
38. Класифікація підприємств харчування.
39. Умови харчування і методи обслуговування.
40. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
41. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні.
42. Організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства.
43. Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування як складові ресторанної справи.
44. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
45. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Глобалізація.
46. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства.
47. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління: цілі, завдання та види.
48. Рівні управління в менеджменті гостинності.
49. Функції менеджменту. Сутність функцій менеджменту гостинності.
50. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.
51. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.
52. Сутність управлінських рішень. Основні підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
53. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
54. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
55. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.
56. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі.
57. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.
58. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
59. Позиціонування на ринку послуг.
60. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
61. Специфіка продукту індустрії гостинності Життєвий цикл туристського продукту.
62. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
63. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.
64. Рівні управління в менеджменті.
65. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
66. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.

67. Поняття і загальна характеристика лідерства.
68. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.
69. Кадровий потенціал як основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу.
70. Кейтеринг як одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі.
71. Сутність процесу управління готельними підприємствами.
72. Функціональна організаційна структура управління. Служби готельного підприємства.
73. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях.
74. Організація надання основних і додаткових послуг.
75. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
76. Готельна анімація.
77. Забезпечення безпеки готелю.
78. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі. Інфраструктура готелю.
79. Економічна ефективність готельного господарства.
80. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.