

ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан економічного факультету



Наталя КИРИЧЕНКО

“ 1 ” вересня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ

(назва навчальної дисципліни)

освітній ступінь

перший (бакалаврський)

(молодший бакалавр, бакалавр, магістр)

спеціальність

242 Туризм

(шифр і назва спеціальності)

освітня програма

«Туризм»

(назва освітньої програми)

факультет

економічний

(назва факультету)

2023 – 2024 навчальний рік

Робоча програма дисципліни «Основи індустрії гостинності та туризму» для
(назва навчальної дисципліни)
 здобувачів вищої освіти, що навчаються за освітньою програмою
«Туризм», спеціальністю 242 Туризм
(назва освітньої програми) (шифр і назва спеціальності)

Розробники: (вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Вікторія Дуга, ст. викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Схвалено науково-методичною комісією спеціальності

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Затверджено на Вченій раді факультету економічного

Протокол від „ 1 ” вересня 20 23 року № 2

Завідувач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу



(підпис)

Нікітенко К.С.

(прізвище та ініціали)

„ 1 ” вересня 20 23 року

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва)	Обов'язкова	
Змістових частин – 2	Спеціальність <u>242 Туризм</u> (шифр і назва спеціальності)	Рік підготовки:	
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		2-й	
Загальна кількість годин – 120		Семестр	
		3-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи здобувача – 4	Освітній ступінь: <u>перший (бакалаврський)</u>	Лекції	
		30 год.	
		Практичні, семінарські	
		30 год.	
		Лабораторні	
		-	
		Самостійна робота	
		60 год.	
Індивідуальні завдання:			
-			
Вид контролю: екзамен			

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 60/60
для заочної форми навчання –

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «*Основи індустрії гостинності та туризму*» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в закладах готельно-ресторанного та туристичного господарства України їх взаємозв'язків, і розвиває у здобувачів вищої освіти практичні навички аналізу державного та регіонального ринку готельно-ресторанних та тур.послуг.

Метою викладання навчальної дисципліни “Основи індустрії гостинності” є формування у студентів фундаментальних знань, вмінь та навичок стосовно основ організації індустрії гостинності.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні досягти певних результатів навчання. Вони сформулюють комплекс компетенцій, що дозволять кваліфіковано і продуктивно виконувати свої професійні обов'язки, володіти термінологією у сфері готельних та ресторанних послуг, знати особливості організації та тенденції розвитку ринку готельних та ресторанних послуг, знати історичні закономірності та історію виникнення та розвитку індустрії гостинності.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- фундаментальні засади гостинності як явища та виду діяльності, історичні та методологічні передумови розвитку готельно-ресторанного бізнесу, особливості готельного та ресторанного господарства, типи закладів розміщення та харчування, роль туризму у розвитку індустрії гостинності, основні компоненти професійної майстерності працівника індустрії гостинності, методи дослідження розвитку готельно-ресторанного бізнесу на регіональному та державному рівні.

вміти:

- орієнтуватися у формах та видах діяльності, що належать до готельно-ресторанної справи;
- застосовувати основні методи аналізу розвитку індустрії гостинності;
- застосувати на практиці основні елементи професійної майстерності працівника індустрії гостинності.

Міждисциплінарні зв'язки. Зазначена дисципліна тісно пов'язана з іншими профільними курсами, такими як:

Пререквізити. Для вивчення дисципліни здобувачам необхідні знання з наступних дисциплін:

Історія суспільства, державності та господарства України (знати історію та форми розвитку готельно-ресторанного бізнесу)

Економічна теорія (вміння належно використовувати статистичну інформацію, отриману з першоджерел та вторинних джерел для своєї професійної діяльності, формування сучасного економічного мислення щодо відповідних тенденцій розвитку готельної справи в Україні, глибокого комплексного розуміння проблем управління підприємствами готельного бізнесу та опанування навичок їх практичного розв'язання)

Сервісологія (вміти проектувати послуги гостинності використовуючи матеріали діючих стандартів).

Іноземна мова (англійська) (вміння ознайомлюватися із загальноприйнятими світовими стандартами, користуватися англійськими сайтами, читати фахову літературу в оригіналі, самостійно брати участь у міжнародних конференціях, семінарах і тренінгах)

Інформаційні системи та технології (вміння використовувати комп'ютерні мережі, Інтернет, інтернет-технології, програмні продукти наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів в гостинному бізнесі).

Психологія (вміння взаємодіяти з людьми та впливати на їх поведінку, вміння використовувати психологічні технології роботи з персоналом, аналізувати дії персоналу).

Безпека життєдіяльності, основи охорони праці та цивільний захист (знання правил і норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни)

Постреквізити:

Економіка ГРБ (знання принципів організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства та функції їх структур)

Маркетинг ГРБ (знання особливостей цифрового маркетингу, вміння орієнтуватися в ціновій політиці готельних послуг, оцінювати споживачів, переваги конкурентів)

«Технології продукції ресторанного бізнесу», «Етикет міжособистісних комунікацій в ГРС», «Устаткування закладів ГРБ», «Конкурентоспроможність підприємств сектору ГР послуг», «Стандартизація і сертифікація у сфері послуг», «Міжнародні системи управління якістю послуг ГРБ», «Захист прав споживачів», «Проектування об'єктів ГРБ».

3. Результати навчання за дисципліною та їх співвідношення із програмними результатами навчання

Програмні компетентності	Програмні результати
Інтегральна компетентність. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.	
ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії	ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.
ФК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.	
ФК20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).	ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.
ФК21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.	ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
ФК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.	
ФК30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.	ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістова частина 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ

Тема №1. Поняття і структура індустрії гостинності

1. Визначення поняття «гостинність». Терміни «індустрія гостинності» та «туристична індустрія»
2. Модель індустрії гостинності. Найважливіші особливості індустрії гостинності
3. Структура індустрії гостинності

Тема №2. Туристська діяльність: поняття, роль, розвиток

1. Визначення поняття «туризм». Мотиви і цілі подорожей
2. Вплив туризму на економіку держави
3. Туристична інфраструктура

Тема № 3. Туристичні ресурси

1. Туристично-рекреаційні ресурси
2. Класифікація туристсько-рекреаційних ресурсів
3. Туристсько-рекреаційні ресурси природного походження
4. Суспільні туристичні ресурси
5. Подієві туристичні ресурси

Тема №4. Особливості історичного розвитку готельного господарства

1. Періоди розвитку готельного господарства: стародавній (IV тис. до н.е. - середина V ст. н.е.) та середньовіччя (V-XV ст. н.е.)
2. Періоди розвитку готельного господарства: Новий час (XVI ст. - початок XX ст.) та сучасний

Тема № 5. Готельні підприємства в структурі індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств

1. Зміст основних понять готельного господарства: готель, готельне господарство, готелі та аналогічні засоби розміщення, ринок готельних послуг
2. Готельна послуга. Основні та додаткові готельні послуги
3. Типологія готелів та засобів розміщення туристів, згідно з типологією Всесвітньої туристичної організації (ВТО)
4. Класифікаційні ознаки, що впливають на тип готелю
5. Класифікація готелів у різних країнах
6. Класифікація готельних підприємств в Україні
7. Міжнародна класифікація готельних номерів

Тема №6. Особливості діяльності готельних служб

1. Підходи до класифікації служб і відділів готельних комплексів.
2. Склад і функції готельних служб.
3. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу.
4. Служба управління номерним фондом (служба обслуговування).
5. Служба організації харчування.
6. Інженерно-технічна служба готельного комплексу.

Тема №7. Головні типи приміщень у готелях

1. Особливості вибору майданчиків для будівництва готельних комплексів
2. Комфорт внутрішнього простору готелю
3. Функціональна і планувальна організація приміщень вестибюльної групи
4. Організація приміщень житлового поверху у готелях
5. Функціональна і планувальна організація житлового номера у готелях
6. Функціональна і планувальна організація адміністративних приміщень
7. Організація приміщень господарського і складського призначення
8. Організація приміщень ділового і рекреаційного призначення

Тема №8. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності

1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку
2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства
3. Класифікація закладів ресторанного господарства
4. Типи закладів ресторанного господарства
5. Вимоги до закладів ресторанного господарства
6. Виникнення перших закладів харчування
7. Розвиток кулінарного мистецтва
8. Виникнення нових закладів харчування у XVI - на початку XX ст.
9. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні
10. Сучасні формати «Fast casual», «Fine dining», «Quick'n'casual», «Free flow» у ресторанному бізнесі
11. Глобальні ресторанны тренди. На чому заробляють ресторатори
12. Найкращі ресторани України за версією Національної премії СІЛЬ

Змістова частина 2. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Тема №9. Нормативна база

1. Закон України «Про туризм»
2. Мета нормативних документів ДСТУ 4268 та ДСТУ 4269
3. ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація"

Тема №10. Стандарти сервісу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі

1. Визначення «стандарт». Роль стандартів для працівників, для гостя/клієнта, для компанії

2. Використання моделі HEART для вирішенні складних ситуацій при спілкуванні з гостем
3. Основні причини виникнення скарг з боку гостей готелю/клієнтів туристичної фірми
4. Правило трьох «НІКОЛИ» у роботі зі скаргами.

Тема №11. Поселення гостя в готель, виселення

1. Основні обов'язки портьє. Вимоги до портьє.
2. Види бронювань. Бронювання по телефону. Фразеологія
3. Права та обов'язки гостей.
4. Прийом номера під час виїзду гостя.
5. Хенгери в готелі. Особливості використання

Тема №12. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика
2. Столовий посуд та набори
3. Столова білизна. Види та призначення
4. Підготовка торговельного залу
5. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни
6. Сервірування столів
7. Сервірування наборами для спецій і вазами з квітами
8. Підготовка персоналу до обслуговування. Проведення інструктажу. Методи організації роботи офіціантів

Тема №13. Особливості харчування в ресторанах при готелі

1. Типи сніданків: шведка, табль дот, ланч бокс
2. Підготовка шведської лінії: етапи
3. Чек-лист закриття зміни офіціанта на шведській лінії
4. Підготовка до видачі страв на шведську лінію.
5. Повернення продукції шведської лінії
6. Замовлення сніданку в номер готелю. Послуга Room Service

Тема №14. Базові правила класичного сервісу в ресторані

1. Які очікування гостей від ресторанного сервісу
2. Жести гостинності. Слова ввічливості
3. Шведська лінія, кава-брейк, табль-дот, комплексне харчування, а ля карт
4. Знання меню офіціантом.

Тема №15. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування туристів

1. Методи обслуговування туристів. Види сервісу
2. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів
3. Обслуговування туристів у закладах розміщення
4. Організація харчування в готельному номері
5. Стандарт обслуговування гостей в ресторані. Етапи обслуговування гостей в ресторані
6. Класична послідовність подачі страв в ресторані. Фразеологія
7. Послідовність обслуговування різних гостей за одним столом (великої компанії)
8. Температура подачі вин. Подача гарячих напоїв.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Змістова частина 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ												
Тема №1. Поняття і структура індустрії гостинності	8	2	2	-	-	4						
Тема №2. Туристська діяльність: поняття, роль, розвиток	8	2	2	-	-	4						
Тема №3. Туристичні ресурси	8	2	2	-	-	4						
Тема №4. Особливості історичного розвитку готельного господарства	8	2	2	-	-	4						
Тема №5. Готельні підприємства в структурі індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств	8	2	2	-	-	4						
Тема №6. Особливості діяльності готельних служб	8	2	2	-	-	4						
Тема №7. Головні типи приміщень у готелях	8	2	2			4						
Тема №8. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	8	2	2	-	-	4						
ПКЗЧ 1												
Разом за змістовою частиною 1	64	16	16	-	-	32						
Змістова частина 2. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ												
Тема №9. Нормативна база	8	2	2	-	-	4						
Тема №10. Стандарти сервісу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі	8	2	2	-	-	4						
Тема №11. Поселення гостя в готель, виселення	8	2	2	-	-	4						
Тема №12. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	8	2	2			4						
Тема №13. Особливості харчування в ресторанах при готелі	8	2	2	-	-	4						
Тема №14. Базові правила класичного сервісу в ресторані	8	2	2			4						
Тема №15. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування туристів	8	2	2	-	-	4						
ПКЗЧ 2												
Разом за змістовою частиною 2	56	14	14	-	-	28						
Усього годин	120	30	30	-	-	60						

6. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема №1. Поняття і структура індустрії гостинності	2	
2.	Тема №2. Туристська діяльність: поняття, роль, розвиток	2	
3.	Тема №3. Туристичні ресурси	2	
4.	Тема №4. Особливості історичного розвитку готельного господарства	2	
5.	Тема№5. Готельні підприємства в структурі індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств	2	
6.	Тема №6. Особливості діяльності готельних служб	2	
7.	Тема №7. Головні типи приміщень у готелях	2	
8.	Тема №8. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	2	
9.	Тема №9. Нормативна база	2	
10.	Тема №10. Стандарти сервісу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі	2	
11.	Тема №11. Поселення гостя в готель, виселення	2	
12.	Тема №12. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	2	
13.	Тема №13. Особливості харчування в ресторанах при готелі	2	
14.	Тема№14. Базові правила класичного сервісу в ресторані	2	
15.	Тема №15. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування туристів	2	
	Разом	30	

7. Теми семінарсько-практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема №1. Поняття і структура індустрії гостинності	2	
2.	Тема №2. Туристська діяльність: поняття, роль, розвиток	2	
3.	Тема №3. Туристичні ресурси	2	
4.	Тема №4. Особливості історичного розвитку готельного господарства	2	
5.	Тема№5. Готельні підприємства в структурі індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств	2	
6.	Тема №6. Особливості діяльності готельних служб	2	
7.	Тема №7. Головні типи приміщень у готелях	2	
8.	Тема №8. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	2	
9.	Тема №9. Нормативна база	2	
10.	Тема №10. Стандарти сервісу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі	2	
11.	Тема №11. Поселення гостя в готель, виселення	2	
12.	Тема №12. Характеристика методів, видів, форм обслуговування	2	

	споживачів у закладах ресторанного господарства		
13.	Тема №13. Особливості харчування в ресторанах при готелі	2	
14.	Тема №14. Базові правила класичного сервісу в ресторані	2	
15.	Тема №15. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування туристів	2	
	Разом	30	

8. Самостійна робота

Передбачається, що в період вивчення дисципліни здобувач самостійно розв'язує домашнє завдання, вивчає матеріал курсу в процесі підготовки до практичних занять та семінарів, а також в цілому перед сесією. Частка самостійної роботи при вивченні навчальної дисципліни складає не менше 50 %

Перелік питань для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема №1. Поняття і структура індустрії гостинності	4	
2.	Тема №2. Туристська діяльність: поняття, роль, розвиток	4	
3.	Тема №3. Туристичні ресурси	4	
4.	Тема №4. Особливості історичного розвитку готельного господарства	4	
5.	Тема №5. Готельні підприємства в структурі індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств	4	
6.	Тема №6. Особливості діяльності готельних служб	4	
7.	Тема №7. Головні типи приміщень у готелях	4	
8.	Тема №8. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	4	
9.	Тема №9. Нормативна база	4	
10.	Тема №10. Стандарти сервісу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі	4	
11.	Тема №11. Поселення гостя в готель, виселення	4	
12.	Тема №12. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	4	
13.	Тема №13. Особливості харчування в ресторанах при готелі	4	
14.	Тема №14. Базові правила класичного сервісу в ресторані	4	
15.	Тема №15. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування туристів	4	
	Разом	60	

Самостійна робота визначається як навчальна діяльність здобувача, спрямована на вивчення і оволодіння матеріалом навчальної дисципліни без участі викладача. Характерними ознаками цього є наявність завдання і цільової установки на його виконання. Кожному здобувачу видаються питання для рефератів, дискусій, підготовки доповідей, інформаційних повідомлень з проблемних питань. Таке завдання виконується самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення навчальної дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконання здобувачем самостійного завдання має бути підпорядковане певним вимогам, а саме таким, як:

1) розвиток мотиваційної установки. Мотиваційна установка – це вироблення в особі внутрішньої потреби в постійній самостійній роботі і, головне, досягнення певних результатів задоволення цієї потреби;

2) систематичність і безперервність. Тривала перерва в роботі з навчальним матеріалом негативно впливає на засвоєння знань, спричиняє втрату логічного зв'язку з раніше вивченим. Тому здобувач повинен звикнути працювати над навчальним матеріалом постійно, не випускати з поля зору жодної з навчальної дисциплін, вміло поєднувати їх вивчення;

3) послідовність у роботі. Послідовність означає чітку упорядкованість, черговість етапів роботи. Розкиданість і безсистемність читання породжують поверховість знань, унеможлиблюють тривале запам'ятовування прочитаного. При читанні конспекту лекцій, підручника, статті, навчального посібника не повинно залишатися нічого нез'ясованого. Не розібравшись хоча б в одному елементі системи міркувань автора книги, здобувач не зможе надалі повноцінно засвоювати навчальний матеріал;

4) правильне планування самостійної роботи, раціональне використання часу. Чіткий план допоможе раціонально структурувати виконання самостійного завдання, зосередитися на найсуттєвіших питаннях.

Виконання самостійного завдання сприяє формуванню у здобувачів інтелектуальних якостей, необхідних майбутньому фахівцю, виховує у здобувачів стійкі навички постійного поповнення своїх знань, самоосвіти, сприяє розвитку працелюбності, організованості й ініціативи, випробовує його сили, перевіряє волю, дисциплінованість тощо.

Реферативну доповідь здобувач виконує на аркушах формату А4, обсягом до 10 сторінок, вказуючи зміст та список використаних джерел. За результатами захисту реферату викладач виставляє оцінку в журнал. Практичні завдання здобувач виконує в учнівському зошиті і здає викладачу на перевірку у зазначений термін. Захист цих завдань проходить у формі співбесіди, за результатами якої викладач ставить оцінку у журнал.

Перелік тем рефератів:

1. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.
2. Загальні вимоги до основних типів підприємств готельного господарства.
3. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства України.
4. Характеристика різних типів номерів в готелі.
5. Основні вимоги до організації номерного фонду.
6. Особливості проведення прибиральних робіт у різних типах приміщень готельного підприємства (номерний фонд, місця загального користування, коридор, хол, вітальня, службове приміщення).
7. Сутність та особливості технологічного процесу виробництва циклу готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд».
8. Основи автоматизації процесу прийому і розміщення туристів у готелі.

9. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств.
10. Особливості організації роботи служби бронювання і резервування місць у готелях.
11. Основні види послуг на поверсі і технологія їх надання.
12. Організація виїзду із номерів в готелі.
13. Класифікація додаткових послуг в готелі.
14. Особливості організації роботи інформаційної служби готелю.
15. Сутність гостинності як економічної категорії.
16. Послідовність процесу реєстрації в готелі.
17. Особливості застосування кольорової гама та озеленення приміщень у готелі
18. Характеристика спеціалізованих туристичних готелів та закладів розміщення
19. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель
20. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування
21. Організація роботи сомельє. Міжнародний досвід професійної підготовки сомельє.
22. Винна карта, особливості формування та основні вимоги
23. Поняття теруару. Вплив теруару на якість вина.
24. Матеріально-технічне забезпечення винного погребу та приміщення для зберігання сигар
25. Історичні витоки винного етикету

9. Індивідуальне завдання

Індивідуальні завдання включають підготовку та захист самостійної розробки (реферату) та захисту її на заняттях.

10. Методи навчання

З метою формування компетентностей та програмних результатів навчання, що передбачені ОП «Туризм», впроваджуються інноваційні методи навчання, які забезпечують комплексне оновлення традиційного освітнього процесу

При викладанні дисципліни застосовуються такі методи навчання: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, інформаційно-повідомлювальний, пояснювальний, інструктивно-практичний, пояснювально-спонукальний; виконавський, репродуктивний.

За джерелами передавання і характером сприймання інформації використовуються словесні, наочні, практичні методи.

Словесні методи – розповідь, пояснення, бесіда; практичні методи - практичні роботи з використанням первинних документів і облікових реєстрів згідно умов практичної чи ситуаційної задачі; самостійна робота – в аудиторії під час виконання завдання, в бібліотеці, по інтернету.

Для активізації навчально-пізнавальної діяльності застосовуються:

- проблемні лекції,
- елементи рольової гри;

- презентації навчальних матеріалів, виконаних творчих завдань (рефератів);
- застосування наочних матеріалів (реєстрів, журналів, актів, первинної документації, форм фінансової звітності тощо);
- робота в мережі Інтернет, бібліотеці;
- консультації (настановні, контрольні, проблемні).

Навчальна дисципліна викладається шляхом поєднання аудиторних занять із самостійною роботою.

Базовою є методика навчання на лекціях із застосуванням мультимедійного методу. На практичних (семінарських) заняттях використовуються різні форми та методи навчання і контролю знань студентів: доповіді, експрес-опитування, доповнення відповіді, вільна дискусія, співбесіда, обговорення рефератних повідомлень, розв'язання задач, виконання самостійних і контрольних робіт та інші.

11. Методи контролю

Методи контролю включають в себе поточний, підсумковий контроль знань, тестові завдання для комплексної перевірки знань з навчальної дисципліни тощо.

Дисципліна «Основи індустрії гостинності та туризму» вивчається протягом одного семестру. По завершенню курсу здобувачі складають екзамен.

Для оцінювання знань здобувачів використовуються: поточний контроль (контрольні роботи) та підсумковий контроль (ПКЗЧ). Метод усного контролю: індивідуальне/фронтальне опитування; метод тестового контролю, поточні контрольні роботи, підсумкова контрольна робота; метод самоконтролю. Рівень знань, підготовленості, ерудиції, активності здобувачів на семінарах оцінюється викладачем самостійно.

За результатами контрольних заходів здобувачам виставляються бали. Максимальна кількість балів, що може набрати здобувач у семестрі дорівнює 100-та балам.

Орієнтовні форми контролю знань на практичних заняттях та їх оцінка:

- усна відповідь – до 4 балів;
- доповнення відповіді – до 2 балів;
- самостійна робота – до 4 балів;
- домашня робота – до 4 балів;
- есе (короткі відповіді на запитання) – до 3 балів;
- тестування (з набору суджень вибрати вірні) – до 4 балів;
- реферат (змістовна письмова робота на задану тему з аналізом літератури та висновками) – до 4 балів;
- участь в дискусії – до 2 балів.

Критерії оцінювання аудиторної роботи здобувачів

4 бали

Відмінне володіння теоретичним матеріалом, відповідь відзначається вичерпністю знання матеріалу, вміння вмотивувати власне бачення аналізованих питань, базуючись на нормативних документах. Виклад матеріалу має належний рівень логічності та доказовості, наявність самостійних міркувань і висновків, що свідчить про опрацювання навчальної і нормативної літератури і використання її

при висвітленні питання. Теоретичні положення підкріплені конкретними прикладами. Уміння застосувати теоретичні знання на практиці. Практичні завдання в аудиторії і задані додому виконані повністю. На додаткові запитання відповідь є чіткою, послідовною, аргументованою. Є вміння робити самостійні висновки, дискутувати й аргументувати, посилаючись на першоджерела.

3 бали

Знання проблемних питань, відповідь є повною й аргументованою, що свідчить про знання матеріалу. Використані знання нормативних документів, опрацьована рекомендована література, але у викладі матеріалу допущені незначні помилки щодо певного джерела. Чіткі відповіді на поставлені додаткові питання, але не завжди відповідь підкріплена прикладами. Відповідь логічна, структурована. Проте допускаються деякі неточності у формулювання узагальнень та висновків й у використанні понятійного апарату.

2 бали

У викладі теоретичного матеріалу допускаються деякі неточності, відповідь є неповною, поверховою, недостатньо аргументованою. Знання значної частини матеріалу, але знання мають не системний характер. На додаткові питання дається не завжди правильна, точна відповідь. Знання стандартних дефініцій, основної термінології теми.

1 бал

Здобувач не володіє матеріалом, допускає неточності і помилки при посилянні на факти і приклади. На додаткові питання відповідає лише частково, не обізнаний з рекомендованою літературою, не володіє термінологією і не здатен сформулювати дефініції.

Критерії оцінювання поточного контролю знань здобувачів

4 бали

Володіння повною мірою навчальним матеріалом, вільний самостійний та аргументований виклад під час усних та письмових відповідей, всебічне розкриття змісту теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової і додаткової літератури. Усі практичні завдання виконані в повному обсязі та без помилок.

3 бали

Достатнє володіння навчальним матеріалом, обґрунтований його виклад під час усних виступів та письмових відповідей, здебільшого розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань з використанням обов'язкової літератури. Під час висвітлення окремих питань немає достатньої глибини відповіді та аргументації, допущені окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильне виконання більшості практичних завдань.

2 бали

Часткове володіння навчальним матеріалом, є лише базові знання. Усні та письмові відповіді викладені фрагментарно, поверхово, недостатньо розкритий зміст теоретичних питань та практичних завдань, допущені суттєві неточності, правильно виконана половина практичних завдань.

1 бал

Недостатнє володіння навчальним матеріалом, зміст більшості питань теми не викладений, допущені суттєві помилки. Правильно виконані окремі практичні завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувачів**4 бали**

Повне і всебічне розкриття питань самостійного опрацювання, вільне оперування поняттями і термінологією, демонстрація глибоких знань джерел, є власна думка щодо відповідної теми і аргументованість. Усі види практичних завдань правильно виконані та оформлені.

3 бали

Розкриті питання, винесені для самостійного опрацювання, оперування поняттями і термінологією, продемонстровані знання джерел, є власна думка щодо відповідної теми, однак не доведена. Усі види практичних завдань виконані та оформлені належним чином, допущені несуттєві помилки.

2 бали

Розкриті не всі питання самостійного опрацювання, невпевненість щодо понять і термінології, є знання більшості джерел. При виконанні практичних завдань допущені помилки, виконані завдання оформлені належним чином, деякі завдання не виконані.

1 бал

Питання розкриті у загальних рисах, демонструє нерозуміння їх сутності, допущені помилки у висновках, матеріал викладений нелогічно. Виконані лише окремі завдання, не дотримуючись вимог при їх оформленні.

Критерії оцінювання тестових завдань

Тест складається з **12 завдань**, за які здобувач може набрати 6 балів (кожна правильна відповідь оцінюється в 0,5 балів).

5 балів» – здобувач дав не менше 90% правильних відповідей.

4 бали – здобувач дав не менше 70% правильних відповідей.

3 бали – здобувач дав не менше 50% правильних відповідей.

2 бали – здобувач т дав менше 50% правильних відповідей.

У випадку відсутності здобувача на практичному (семінарському) занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття через усне опитування в поза аудиторний час (час консультацій викладача) або відпрацювати пропущене заняття шляхом написання реферату на тему, задану викладачем (але не більше половини від загальної кількості занять). Невідпрацьовані заняття вважаються незданими і за них не нараховується оцінка в балах. За навчальну дисципліну здобувачем може бути отримано максимально 100 балів. У підсумку, оцінені за 100-бальною системою, знання здобувача відображаються у заліковій книжці.

Підсумковий контроль

Підсумкове оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни

здійснюється у формі підсумкового контролю. Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни у формі заліку дорівнює сумі всіх балів, які здобувач отримує за поточну успішність, виконання самостійної роботи та виконання поточних контрольних робіт.

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)																Екзамен	Підсумкова оцінка (екзамен)	
Змістова частина 1								Змістова частина 2										
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	ПК ЗЧ 1	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15			ПК ЗЧ 2
Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 7	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 3	Max 8	Max 40	Max 100

13. T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

14. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Шкала рейтингу	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	Задовільно	
35-59	FX	Незадовільно	
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

14. Методичне забезпечення

Методичною основою вивчення навчальної дисципліни є:

1. Освітньо-професійна програма першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 Туризм
2. Конспект лекцій з дисципліни «Основи індустрії гостинності та туризму» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Туризм» спеціальності 242 Туризм. – Херсон, 2023. 70 с.

3. Методичні вказівки для практичних занять з дисципліни «Основи індустрії гостинності та туризму» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Туризм» спеціальності 242 Туризм / В.О. Дуга. Херсон: ХДАЕУ, 2023. 48 с.
4. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи з дисципліни «Основи індустрії гостинності та туризму» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної «Туризм» спеціальності 242 Туризм / В.О. Дуга. Херсон: ХДАЕУ, 2023. 35 с.

15. Рекомендована література

Основна

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
3. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
4. Економіка туризму: навч. посібник. Грановська В.Г., Крикунова В.М., Морозова О.С., Кацемір Я.В., Бойко В.О., Дуга В.О. – Херсон: Олді плюс, 2020. 316 с.
5. Заячук О., Брик С. Історія туризму : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 200 с.
6. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. – Карпатська Вежа, 2020. – 145 с.
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
9. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. – 496 с.
10. Ощипок І. М. Барна справа: навч. посіб. К.: Магнолія, 2021. 286 с.
11. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа: підручник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2021. 395 с.
12. Сало Я. М. Організація роботи барів: довідник бармена. Львів: Афіша, 2019. 352 с.

Додаткова

1. Mashkova O.V., Haietska N.I., Fudorova O.M., Duha V.O. Analysis of the pre-war stage of climate policy implementation in the field of waste management of the hotel and restaurant business in Ukraine (2016-2021). *Наукові інновації та передові*

технології (Серія «Державне управління», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»). 2022. № 9 (11). С.276-292.

2. ДБН В.2.2-17:2006. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення
3. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. – К.: Мінрегіонбуд України, 2009. –39 с.
4. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)
5. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zumf.com/doc/449/>.
8. Дуга В.О. Історія зародження та розвитку сільського туризму. *Економічний простір: Збірник наукових праць*. – Дніпро: ПДАБА. 2021. № 165. С. 64-69.
9. Дуга В.О. Профілактичні заходи щодо створення умов безпечного відпочинку агротуриста. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип.1 (57). С.115-120.
10. Дуга В.О. Репутаційний менеджмент як основа благополуччя агротуристичного бізнесу. *Інтелект XXI*. 2020. Вип. 5. С. 29-37.
11. Корсак Р., Колісник Г., Годя І. Формування культури ресторанного обслуговування / Р. Корсак, Г. Колісник, І. Годя // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2020. - Випуск 29. – С. 102 – 106.
12. Машкова О., Дуга В., Пасенко Н. Зелені ідеї Zero Waste & Climate Friendly в HoReCa: українські бізнеси: навч. посіб. / ред. С. Сидоренко. Херсон - Кропивницький: ХДАЕУ, 2023. 55 с.

Інформаційні ресурси

1. PostEat – профільне гастрономічне видання для прогресивних людей з європейськими цінностями, які хочуть бути в курсі головних гастроподій України та світу. – Режим доступу: <https://posteat.ua/o-nas/>
2. Журнал «Академія гостинності». – Режим доступу: <http://hotel-rest.com.ua>
3. Журнал «Готельний та ресторанний бізнес». – Режим доступу: <http://prohotelia.com/magazine/>
4. Журнал «Готельний та ресторанний бізнес»: <http://prohotelia.com/magazine/>
5. Журнал «Ресторатор». – Режим доступу: <http://www.restorator.ua>
6. Новини сфери гостинності. – Режим доступу: <https://tourism-book.com>