

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ»

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**
Спеціальність **241 Готельно- ресторанна справа.**
Освітньо-професійна програма **«Готельно-ресторанна справа».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*

Статус дисципліни – *обов'язкова.*

Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

БАЛАБАН А.І. – викладач циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму

Затверджено Педагогічною радою
Фахового коледжу
ЗВО «Університет Короля Данила»
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



Інна ВАРВАРУК
Інна ВАРВАРУК

Схвалено на засіданні циклової комісії
з готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.
Голова циклової комісії

Оксана МАЛЬОВАНА
Оксана МАЛЬОВАНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК
2022/2023**

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	2	
Семестр	3	
Кількість кредитів ECTS	2 (60 год)	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	14 (у годинах)
	семінари	16 (у годинах)
Самостійна робота		30 (у годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен	

Мета дисципліни: формування системи знань про розвиток сфери гостинності в Україні та світі. Цілями навчальної дисципліни «Основи гостинності» є вивчення загальних понять з основ гостинності, туристичного, готельного, курортного та ресторанного бізнесу.

Завдання дисципліни: вивчення принципів бачення умов організації послуг гостинності у сфері туризму.

У ході вивчення дисципліни студенти повинні **знати:**

- законодавчо-нормативні основи створення, реєстрації та організації роботи туристичного підприємства у сфері гостинності;

- понятійний апарат основ гостинності, зокрема термінологію, методологію та організаційно-практичні засади організації гостинності;

- історію виникнення та розвитку гостинності у світі та в Україні, зокрема в Карпатському туристичному регіоні України.

Студенти повинні **вміти:**

- готувати необхідну документацію щодо створення та функціонування туристичного підприємства у сфері гостинності;

- застосовувати основні елементи гостинності в Україні, Карпатському туристичному регіоні України та світі оцінювати рівень гостинності тої чи іншої країни з метою порівняння загального конкурентного потенціалу країни на туристичному ринку загалом;

- формувати стратегічний план його розвитку в подальшій перспективі.

Вивчення дисципліни «Основи гостинності» дає змогу здобути теоретичні професійні знання і сформувати практичні навички з надання послуг гостинності.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
	Етика ділового спілкування
	Організація готельного господарства

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ
стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю
241 Готельно-ресторанна справа
(затвердженого наказом МОН України №803 від 13.07.2021 року),
набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни
«Основи гостинності»

Код компетенції	Назва компетентності	Результати навчання
СК 1	Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності	РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності. РН 7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
СК 2	Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв'язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.	
СК 8	Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.	
СК 12	Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.	

ПОЛІТИКА КУРСУ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
Відвідування занять є важливою складовою частиною навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання. Якщо студент/студентка відсутній/відсутня з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимим є порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ
Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавленість, дискутувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, з повагою ставитися одне до одного, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.
АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється навчальний процес.

Під час виконання письмових тестових завдань недопустимим є порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ

Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів, відповідно до Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів, розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- за організацією пізнавальної діяльності: словесні (лекції), практичні (виконання практичних завдань під час занять та розв'язування практичних завдань на комп'ютерах);
- за видами занять: лекції ; практичні заняття (індивідуальні та групові вправи);
- за формою стимулювання пошукової та дослідницької діяльності: завдання щодо використання програм бронювання, моделі різних форматів професійних ситуацій;
- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, практичні завдання, використання комп'ютерних засобів тестування.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів II курсу за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» здійснюється відповідно до Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового коледжу ЗВО «Університет Короля Данила. Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

1. Оцінювання знань під час вивчення дисциплін програми профільної середньої освіти

Під час вивчення дисциплін ЗОП оцінюється як теоретична, так і практична підготовка за 12-бальною національною шкалою відповідно до таких критеріїв.

• початковий рівень («незадовільно»):

1 бал – здобувач освіти володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання й відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються здобувачем освіти окремими словами чи реченнями;

2 бали – здобувач освіти володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні;

3 бали – здобувач освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;

• середній рівень («задовільно»):

4 бали – здобувач освіти володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу може тільки відтворити;

5 балів – здобувач освіти володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину;

6 балів – здобувач освіти може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;

• **достатній рівень («добре»):**

7 балів – здобувач освіти здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень;

8 балів – здобувач освіти вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, у цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки й добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача;

9 балів – здобувач освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

• **високий рівень («відмінно»):**

10 балів – здобувач освіти виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем;

11 балів – здобувач освіти вільно висловлює власні думки й відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях;

12 балів – здобувач освіти виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування й нахили, вміє самостійно здобувати знання.

Поточне оцінювання спецкурсів та вибірково-обов'язкових предметів програми профільної середньої освіти, які інтегруються в освітньо-професійну програму підготовки фахового молодшого бакалавра, здійснюється за 12-бальною шкалою з подальшим переведенням підсумкових оцінок (визначених як середньоарифметичні) у 100-бальну шкалу і шкалу ЄКТС (див. нижче таблицю відповідності балів національної шкали та шкали ЄКТС).

2. Оцінювання знань під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми

Під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми фахової передвищої освіти результати навчання оцінюються за національною чотирибальною шкалою – “2”; “3”; “4”; “5”.

При цьому, оцінки повинні відповідати таким критеріям:

«відмінно» – здобувач освіти міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання під час аналізу практичного матеріалу, висловлює своє

ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

«добре» – здобувач освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного матеріалу;

«задовільно» – здобувач освіти в основному опанував теоретичні знання навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності в знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю;

«незадовільно» – здобувач освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

3. Поточний контроль

Фіксація поточного контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» (далі – Журнал) на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється «н». За результатами поточного контролю у Журналі автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. Процедура ведення, оформлення та зберігання «Електронного журналу обліку успішності академічної групи» регулюється окремим положенням.

Форми проведення поточного контролю визначаються викладачем, затверджуються цикловою комісією та обов'язково відображаються в робочій програмі навчальної дисципліни.

На початку вивчення відповідної дисципліни (перше заняття) викладач зобов'язаний ознайомити студентів з формами поточного контролю, системою й критеріями оцінювання, а також повідомити про наявність і зміст робочої програми, вказати покликання його розміщення на сайті закладу освіти (або в Системі дистанційної освіти (далі – СДО)).

На результати поточного контролю й оцінювання впливають:

- рівень знань, продемонстрований студентом у відповідях, виступах, дискусії;
- практичні навички з теми;
- активність під час обговорення питань;
- результати виконання й захисту проєктів;
- самостійність опрацювання теми;
- проведення розрахунків та контрольних робіт тощо.

Критерії оцінювання відповіді здобувача мають відповідати запланованому рівню досягнення програмних результатів навчання (наприклад, за таксономією Блума-Андерсона).

Якщо здобувачі освіти користуються повною довірою викладача внаслідок свідомого ставлення до знань, то в процесі аудиторного навчання можна застосувати й *самоконтроль* – довірити їм виставляти оцінку самим собі.

З цією метою в навчальних посібниках, курсах лекцій, а також у методичних розробках з практичних, семінарських і самостійних робіт для кожної теми (розділу) передбачаються питання (завдання) для самоконтролю. Для більшості студентів

ефективною є форма самоконтролю, коли викладач дозволяє наприкінці творчої роботи зазирнути у посібник чи мережу Інтернет, щоб звірити відповідність написаного.

Більша ефективність самоконтролю забезпечується тематичним тестуванням в СДО.

Усі пропущені заняття, а також отримані негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість «н» в журналі буде виставлено «0» (нуль балів) без права перездачі.

Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять. Для цього, *викладачі повинні сформувати комплекс* відповідних методичних прийомів і засобів.

За результатами поточного оцінювання студенти можуть отримати максимум 60 балів.

Підсумкова оцінка в Журналі генерується автоматично. Завдання викладача полягає у своєчасному веденні журналу, виставленні поточних оцінок, відображенні відпрацьованих занять, заміні не відпрацьованих здобувачами пропущених занять на «0» балів. Внесення відомостей до журналу має бути завершено за 3 робочі дні до початку сесії.

До підсумкового контролю **допускаються студенти**, які за результатами поточного контролю **отримали 35 і більше балів**. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю й на підставі укладання додаткового договору здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру.

Також до семестрового контролю не допускаються студенти, які не оплатили за навчання.

Підсумковий (семестровий) контроль

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами програмних результатів навчання з навчальної дисципліни (освітнього компонента) після завершення вивчення дисципліни.

Підсумковий контроль знань проводиться у формі екзамену або диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування, а у визначених цикловою комісією випадках – письмово і/або усно для студентів, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше.

Якщо підсумковий контроль навчальної дисципліни передбачає недиференційований залік, то при наявності у студента за поточний контроль 35 балів і більше, йому виставляється «зараховано».

На екзамен виносяться ключові питання, типові й комплексні задачі, завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання й застосовувати їх для вирішення практичних завдань.

Перелік екзаменаційних/залікових питань та завдань, критерії їх оцінювання визначаються викладачем, затверджуються цикловою комісією й розміщуються в робочій програмі навчальної дисципліни.

На основі затвердженого переліку питань викладач формує тестові завдання для комп'ютерного тестування **різних рівнів складності**, які повинні пройти попереднє внутрішнє рецензування цикловою комісією (підписані відповідальною особою) та передаються заступнику проректора з методичної роботи університету для внесення в базу підсумкового тестового контролю.

Підсумкове тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях закладу освіти (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і

передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності та їх критеріїв оцінювання, а саме:

- *I рівень* – двадцять тестових завдань, які перевіряють знання певного факту, явища, поняття; 1,1 бал за правильну відповідь в одному завданні;
- *II рівень* – сім складніших завдань рівня, які перевіряють знання кількох взаємопов'язаних фактів чи явищ; 1,5 бала за правильну відповідь в одному завданні;
- *III рівень* – три тестові завдання творчого рівня, які перевіряють вміння застосовувати фактичні знання з метою отримання висновку; 2,5 бала за правильну відповідь в одному завданні.

За результатами підсумкового контролю (екзамен/диференційований залік) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційній сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Отриманий під час підвищення рейтингу результат буде остаточним при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ»

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Особливості історичного розвитку гостинності

1. Об'єкт, предмет та завдання курсу. Мета вивчення дисципліни.
2. Поняття гостинності та індустрії гостинності. Основні терміни та визначення щодо гостинності у ЗГРГ.
3. Еволюція гостинності у стародавні часи та в середньовіччі.
4. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі.
5. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристичного бізнесу.
6. Стан та напрямки розвитку туристичного бізнесу у період ХХ- ХХІ століть.

Тема 2. Основи сучасної гостинності в туристичних організаціях та закладах готельного і ресторанного бізнесу

1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в туристичних організаціях та підприємствах ресторанного та готельного господарства.
2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування.
3. Бездоганний сервіс – основа формування гостинності в закладах туризму, готельного і ресторанного господарства.

Тема 3. Роль обслуговуючого персоналу в створенні атмосфери гостинності

1. Професійна етика та етикет у сфері туризму, ресторанної та готельної

справи.

2. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства туристичного та готельно- ресторанного бізнесу.
3. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу.
4. Поняття корпоративної культури підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.
5. Формування корпоративної культури підприємств туристичного та готельно- ресторанного бізнесу.

Тема 4. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності Карпатського туристичного регіону

1. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу в Карпатському туристичному регіоні України.
2. Напрями (стратегії) конкуренції на ринку туристичних, готельно-ресторанних послуг та їх характеристика.
3. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів.
4. Стандарти обслуговування: цілі та завдання (на прикладі Карпатського туристичного регіону)
5. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників.
6. Моделі професійного профілю співробітників.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	семінари	самостійна робота
1	Тема 1. Особливості історичного розвитку гостинності	14	8	4	4	6
2	Тема 2. Основи сучасної гостинності в туристичних організаціях та закладах готельного й ресторанного бізнесу	16	8	4	4	8
3	Тема 3. Роль обслуговувального персоналу у створенні атмосфери гостинності	14	6	2	4	8
4	Тема 4. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності Карпатського туристичного регіону України	16	8	4	4	8
	Загальна кількість годин на вивчення дисципліни	60	30	14	16	30

3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ п/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
-------	-----------	-------------	-----------------

1	Лекція 1	Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни	4
2	Лекція 2	Формування атмосфери гостинності в туристичних організаціях та закладах готельного й ресторанного господарства	4
3	Лекція 3	Роль обслуговувального персоналу у створенні атмосфери гостинності	2
4	Лекція 4	Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності у Карпатському туристичному регіоні України.	4
Всього лекційних занять			14

4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1	5	Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристичного бізнесу у період ХХ-початку ХХІ ст.	1
2	6	Стан та напрямки розвитку туристичного бізнесу та готельно-ресторанного господарства у період ХХ-ХХІ ст.	1
3	7	Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах туризму, ресторанного та готельного господарства	2
4	8	Основні принципи та правила високоякісного обслуговування	2
5	9	Бездоганний сервіс – основа формування гостинності в закладах туризму, готельного й ресторанного господарства	2
6	10	Принципи професійної поведінки обслуговувального персоналу	2
7	11	Поняття корпоративної культури підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	1
8	12	Формування корпоративної культури підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу.	1
9	13	Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів	2
10	14	Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Моделі професійного профілю співробітників.	2
Всього			16

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1.	Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туристичного бізнесу у період ХХ-початку ХХІ ст. Стан, напрямки розвитку готельного-ресторанного господарства у період ХХ-ХХІ ст.	6	2, 3, 4, 7
Тема 2.	Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах туризму, ресторанного та готельного господарства. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Бездоганний сервіс – основа формування гостинності в закладах туристичного обслуговування, готельного й ресторанного господарства.	8	1, 3
Тема 3.	Професійна етика та етикет у сфері туризму, ресторанної та готельної справи. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Принципи професійної поведінки обслуговувального персоналу. Поняття корпоративної культури підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств туризму та готельно- ресторанного бізнесу.	8	1, 5
Тема 4.	Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Моделі професійного профілю співробітників.	8	1, 6
Разом самостійної роботи студентів		30	

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

ВАРІАНТ * № п

1. Індустрія гостинності, туристична індустрія та готельна індустрія.
2. Взаємозв'язок та відмінності між індустрією гостинності, туристичною індустрією та готельною індустрією.
3. Структура й особливості індустрії гостинності.
4. Історія найдавніших готелів.

5. Розвиток готельної справи від середніх віків до XIX ст.
6. Розвиток готельної справи в XIX-XX ст.
7. Класифікація готелів за рівнем комфорту.
8. Основні критерії класифікації готелів.
9. Характеристики видів і типів готелів.
10. Змішані види засобів розміщення.
11. Концепція готелів і гостинності.

ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ для підготовки до підсумкового контролю

1. Основні аспекти поняття «гостинність». Основи прояву гостинності.
2. Фактори, які впливають на формування гостинності.
3. Індустрія гостинності, туристична індустрія та готельна індустрія.
4. Взаємозв'язок та відмінності між індустрією гостинності, туристичною індустрією та готельною індустрією.
5. Структура й особливості індустрії гостинності
6. Історія найдавніших готелів
7. Розвиток готельної справи від середніх віків до XIX ст.
8. Розвиток готельної справи в XIX-XX ст.
9. Класифікація готелів за рівнем комфорту.
10. Основні критерії класифікації готелів. Характеристики видів і типів готелів.
11. Змішані види засобів розміщення.
12. Міжнародна класифікація типів номерів у готелі.
13. Основні скорочення міжнародної класифікації номерів у готелі.
14. Класифікація типів номерів у готелі за видом ліжок.
15. Вітчизняна класифікація типів номерів у готелі.
16. Характеристика підприємств харчування туристів.
17. Аналіз технологій надання ресторанних послуг.
18. Визначення якості наданих ресторанних послуг.
19. Обслуговування залізничним транспортом.
20. Перевезення туристів повітряним транспортом.
21. Обслуговування автомобільним транспортом.
22. Роль персоналу в забезпеченні якості туристичних послуг.
23. Теорія й практика управління якістю готельних послуг.
24. Аналіз надання туристичних послуги і підвищення її якості.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Кравець О. М. Вступ до гостинності : конспект лекцій : для студ. 1 курсу всіх форм навч. за напр. підгот. 6.140101 «Готельно-ресторанна», 6.030601 «Туризм».
2. «Менеджмент» / О. М. Кравець ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2011.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник /Л. І. Нечаюк, Н.О. Телеш. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
4. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Харків : ХНАМГ, 2008. 541 с.
5. URL:<https://fingal.com.ua/content/view/207/76/> (дата звернення 01.09.2021).

*** - вказані підручники наявні в університетській бібліотеці**