

Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

Відділення економіки та туризму



ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора
з навчальної роботи

Т.А. Ільчук

30.08.2019р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

назва навчальної дисципліни

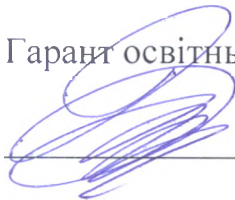
НАЙМЕНУВАННЯ ПОКАЗНИКІВ	ГАЛУЗЬ ЗНАТЬ, СПЕЦІАЛЬНІСТЬ, ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ	ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS - 4 Загальна кількість годин – 120 год.	Галузь знань - 24 Сфера обслуговування Спеціальність - 241 Готельно-ресторанна справа	Обов'язкова Мова викладання: українська
		Рік підготовки: 1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Лекції: 32
		Практичні, семінарські: 32
		Самостійна робота: 56
		Вид контролю: залік

Розробник:

Паршин Любомира Анатоліївна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньо-професійної програми



З. Ф. Бриндзя

ПОГОДЖЕНО:

Завідувач відділення
економіки та туризму



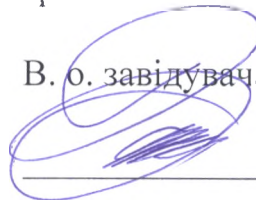
С. Я. Добровольська

РЕКОМЕНДОВАНО:

Кафедрою готельно-ресторанної
справи

протокол № 1 від 29.08.2019р.

В. о. завідувача кафедри



З.Ф. Бриндзя

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

Навчальна дисципліна «Вступ до гостинності» передбачає системний виклад основних положень, понять та дефініцій, що розкривають зміст, характер, тенденції, фундаментальні принципи розвитку феномену міжнародної спільноти другої половини ХХ ст – готельно-ресторанної справи.

Метою дисципліни "Вступ до гостинності" є формування у студентів системи знань, що базується на знанні основ гостинності, комплексної уяви про сутність гостинності та її складові для практичної діяльності на ринку готельних та ресторанних послуг, ознайомлення професійною термінологією, основними функціями, особливостями роботи підприємств індустрії гостинності та умовами її розвитку, створення підґрунтя для вивчення фахових предметів, формування професійних компетентностей.

Предметом вивчення є організація гостинності на ринку готельних та ресторанних послуг.

Завдання дисципліни полягає у формуванні, розвитку та удосконаленні фахових компетентностей, серед яких:

а) загальні компетентності (ЗК):

- здатність до розуміння соціально-економічних явищ, суспільних процесів і тенденцій науково-технічного прогресу;
- здатність розуміти і опрацьовувати ідеї, думки на основі логічних аргументів та перевірених фактів;
- здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовувати здобуті знання;
- здатність застосовувати загальнонауковий методологічний апарат;
- здатність усвідомлювати соціальну значущість своєї професії, застосовувати принципи деонтології при виконанні професійних обов'язків;
- здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;

- здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

б) фахові компетентності спеціальності (ФК):

- здатність володіти базовими поняттями, основами теорії і практики фахової підготовки, вміння їх застосовувати;
- здатність аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі **програмні результати навчання (ПРН):**

- розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-економічних процесів, тенденцій науково-технічного прогресу;
- освоювати нові області, використовуючи здобуті знання;
- уміння застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності;
- знання теорії і практики організації готельно-ресторанного господарства;
- демонструвати уміння аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- знання номенклатури основних і додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства; уміння здійснювати операції, пов'язані з наданням цих послуг.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування Показників	Спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 4	Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа	Обов'язкова (нормативна) Мова викладання: українська
Кількість змістових модулів – 2		Рік підготовки:
Загальна кількість годин – 120 год.	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	1-й (I-й семестр)
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 год.		Лекції:
		32
		Семінарські:
		32
		Самостійна робота:
56		
Вид контролю: залік		

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	Денна форма навчання			
	Всього	у тому числі		
		л	с	с.р.
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1. Вступ до готельно-ресторанної справи				
Тема 1. Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни	14	4	4	6
Тема 2. Історичний розвиток гостинності	16	4	4	8
Тема 3. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція	14	4	4	6
Тема 4. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація	14	4	4	6
Разом за змістовим модулем	58	16	16	26
Змістовий модуль 2. Основи сучасної гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу				
Тема 5. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	14	4	4	6
Тема 6. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності	10	2	2	6
Тема 7. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу	14	4	4	6
Тема 8. Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства	14	4	4	6
Тема 9. Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності	12	2	2	6
Разом за змістовим модулем	62	16	16	30
РАЗОМ	120	32	32	56

3.ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”

Змістовий модуль 1.

Вступ до готельно-ресторанної справи

ТЕМА 1. Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни

Об’єкт, предмет та задачі курсу. Мета вивчення дисципліни. Поняття гостинності та індустрії гостинності. Гостинність як соціально-культурне, історичне та економічне явище. Моделі гостинності. Концепції гостинності. Гостинність і сфера обслуговування. Основні терміни та визначення щодо гостинності у базових законодавчих документах сфери обслуговування.

ТЕМА 2. Історичний розвиток гостинності

Зародження гостинності. Еволюція гостинності у стародавні часи та у середньовіччі. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період ХХ початку ХХІ.

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

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. Характеристика основних служб готелю. Принципи діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства. Використання автоматизованих систем управління в готелях. Формування предметно-просторового середовища готелю.

ТЕМА 4. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: 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. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Глобалізація. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства. Фактори впливу на ефективність ресторанного господарства України.

Змістовий модуль 2.

Основи сучасної гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу

ТЕМА 5. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства. Якість обслуговування у готельній сфері. Чинники, які формують якість обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

ТЕМА 6. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

Культура обслуговування в готельному господарстві. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу.

ТЕМА7. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу

Управління персоналом. Функції управління персоналом готелю. Принципи та структура управління персоналом готелю. Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства. Згуртованість та соціальний розвиток колективу. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.

ТЕМА8. Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства

Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Напрями (стратегії) конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг та їх характеристика. Найвідоміші фахівці індустрії гостинності різних країн світу та їх внесок у розвиток індустрії гостинності.

ТЕМА9. Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності

Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу.

Моделі професійного профілю співробітників.

4. ПОРЯДОК ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, які включають *поточний контроль, модульні контролю, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, підсумковий контроль у формі заліку.*

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку знань студентів з окремих тем та рівня їх підготовленості до виконання конкретної роботи.

Ключовими формами та методами демонстрації студентами результатів навчання при поточному контролі є:

презентація – виступи перед аудиторією для висвітлення окремих питань, індивідуальних завдань, реферативних досліджень тощо;

дискусія – обґрунтування власної позиції у вирішенні проблемних питань; Результати поточного контролю за семестр визначаються як середня з поточних оцінок за 100-бальною шкалою, відображених у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.

Модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних (семінарських) занять з певного змістового модуля.

Основною формою модульного контролю є завдання, які включають як перевірку теоретичних положень курсу, так і розв'язування практичних завдань.

Оцінки з модульного контролю за 100-бальною шкалою відображаються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи і включаються як окремий заліковий модуль до залікового кредиту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – форма організації навчання, яка має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Індивідуальні завдання виконують студенти самостійно під керівництвом викладачів. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом.

ІНДЗ є видом позааудиторної індивідуальної роботи студента навчального, навчально-дослідницького характеру, яке використовується в процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується оцінюванням.

Метою ІНДЗ є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи. ІНДЗ це завершена теоретична або практична робота в межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, вмінь і навичок, отриманих у процесі лекційних, семінарських занять, охоплює тему, декілька тем або зміст навчальної дисципліни в цілому.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою, а оцінка включається до залікового кредиту як окремий заліковий модуль.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	Відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	Незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою розраховується як середня у відповідності з ваговими коефіцієнтами, величина яких залежить від значення кожного з контрольних заходів, що проводяться під час вивчення навчальної дисципліни.

	Модуль 1 (поточне опитування)	Модуль 2 (під.мод.контр.)	Модуль 3 (ІНДЗ)	Модуль 4	Підсумкова оцінка
Вагові коефіцієнти, %	70	20	10	-	100
Оцінка в балах	80	85	90	-	82

Приклад розрахунку підсумкової оцінки в балах:

$$O = 80 * 0,7 + 85 * 0,2 + 90 * 0,1 = 82$$

5.ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для якісного засвоєння курсу необхідна систематична та усвідомлена робота студентів в усіх видах навчальної діяльності: лекції, семінарські заняття, консультації, самостійна робота як індивідуальна, так і під керівництвом викладача.

При проведенні аудиторних занять домінуючими є лекційно-проблемні, індивідуально-диференційовані, особистісно-орієнтовані форми проведення занять та технології, спрямовані на організацію самоосвіти студента.

При проведенні семінарських занять використовуються активні форми проведення занять: евристичні бесіди, дискусії, тощо.

Крім того, така робота повинна бути індивідуалізованою з врахуванням рівня творчих можливостей студента, його навчальних здобутків, інтересів, навчальної активності тощо.

Склад методичного забезпечення дисципліни:

- робоча навчальна програма;
- опорні конспекти лекцій;
- практикум для виконання семінарських занять;
- матеріали тестового контролю з дисципліни;
- завдання для виконання самостійної роботи та індивідуальних навчально-дослідних завдань;

Навчально-методичне забезпечення розміщено в електронному форматі в навчально-інформаційному середовищі коледжу на базі Moodle з відкритим доступом для студентів.

Інструменти, обладнання та комп'ютерне забезпечення

Електронні енциклопедії, довідники, мультимедійні засоби у вільному доступі в Інтернет.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Нормативно-правові акти

1. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” [Чинний від 2004-07-01] (Інформація та документація).
2. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” [Чинний від 2006-10-01] (Інформація та документація).
3. ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
4. ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. [Чинний від 2004-03-16] (Інформація та документація).
6. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). [Чинний від 2006-03-15] (Інформація та документація).
7. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999). [Чинний від 1999-01-27] (Інформація та документація).
8. Сфера обслуговування в Україні : нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). К. : КНТ, 2007. 457 с.

2. Основна література

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
4. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
5. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник. / за заг. ред. Н. О. П’ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.

6. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
7. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
9. Організація готельного господарства: навч. посібник / О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
10. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.
11. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: "Видавництво Ліра-К", 2016. 280 с.
12. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

3. Додаткова література

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
2. ДЕРЖАВНІ БУДІВЕЛЬНІ НОРМИ УКРАЇНИ. Будинки і споруди. ГОТЕЛІ. ДБН В.2.2-20:2008. **URL:** [https://ukrsmeta.ua > uploads > 2017/02 > dbn_V.2.2-20-2008.pdf](https://ukrsmeta.ua/uploads/2017/02/dbn_V.2.2-20-2008.pdf)(дата звернення: 04.02.2019).
3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. Мальська, І. Пандяк. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
4. Нормативні акти України. **URL:** <https://uaport.net/uk/cat/site/nau-kiev-ua>(дата звернення: 04.02.2019).
5. Опря Б.О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнес: навч.-метод. посіб. для студентів I курсу екон. ф-ту, напряму підгот. "Готельно-ресторанна справа". Кам'янець-Подільський: Друкарня "Рута", 2018. 133 с.
6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
7. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). Серія «Гостинність»: посіб. К.: КУТЕП, 2004. 163 с.

8. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с.
9. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.

4. Інформаційні ресурси

Назва ресурсу або організації	Електронна адреса
Веб-сайти наукових установ	
Міністерство освіти і науки України	http://www.mon.gov.ua
Бібліотека навчальної та наукової літератури НАДПСУ	http://lib.nadpsu.edu.ua
Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого	http://nulau.org.ua
Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського	http://www.nbuv.gov.ua
Національна парламентська бібліотека України	http://www.nplu.kiev.ua
Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка	http://lib-gw.univ.kiev.ua
Сайт Державного комітету статистики України. [http://www.ukrstat.gov.ua