

**Київський національний торговельно-економічний університет  
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

**Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Основи гостинності**

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки  
студентів ступеня  
вищої освіти

молодший бакалавр

молодший бакалавр,  
бакалавр чи магістр

року набору 2020

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

назва освітньої програми

академічні групи

ГР-МБ-20, ЗГР-МБ-20

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

**Харків, 2020 рік**

Розробник:

Паньків Марія Михайлівна,  
доцент кафедри туристичного  
та готельного бізнесу,  
кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

  
підпис

М. М. Паньків

ініціали та прізвище

Гарант освітньої програми

Паньків Марія Михайлівна,  
завідувач кафедри туристичного та готельного  
бізнесу, кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

10.09.2020 р.

  
підпис

М. М. Паньків

ініціали та прізвище

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри  
туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

протокол від 10.09.2020 р. № 1.

Зав. кафедри

  
підпис

М. М. Паньків

ініціали та прізвище

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,  
протокол від 11.09.2020 р. № 1.

Голова методичної комісії

  
підпис

Н. В. Вєтрова

ініціали та прізвище

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Основи гостинності» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки молодших бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

**Метою** викладання навчальної дисципліни є набуття майбутніми фахівцями фахових компетентностей щодо основ гостинності, її складових, особливостей функціонування підприємств індустрії гостинності,

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є фундаментальні засади гостинності як явища та виду діяльності, особливості розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

**Міждисциплінарні зв'язки** дисципліна «Основи гостинності» вихідна, вона є базовою дисципліною, тому знання, що студенти отримують при вивченні курсу, є основою для подальшого засвоєння навчальних дисциплін, таких як «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства».

**Мова викладання** – українська.

## 2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

### **загальних компетентностей:**

ЗК 1. Здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати 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;

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями, генерувати нові ідеї;

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

### **фахових компетентностей:**

ФК 1. Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності;

ФК 3. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

### **програмних результатів навчання:**

ПРН 3. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельно-ресторанної справи, організації процесу обслуговування

споживачів та діяльності підприємств (закладів) готельного і ресторанного господарства, а також суміжних наук;

ПРН 4. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність підприємств (закладів) готельно-ресторанного господарства;

ПРН 6. Аналізувати і визначати основні показники та тенденції розвитку індустрії гостинності.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності**

Об'єкт, предмет та завдання курсу «Основи гостинності». Мета вивчення дисципліни. Категорійний апарат феномену гостинності. Поняття гостинності та індустрії гостинності. Основні наукові підходи до розуміння гостинності. Гостинність як соціально-культурне, історичне та економічне явище. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовища гостинності». Концепції гостинності. Зовнішні та внутрішні чинники середовища гостинності. Ресурси гостинності. Гостинність і сфера обслуговування.

Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Основні етапи еволюції сфери гостинності в світі. Становлення індустрії гостинності в стародавньому світі. Еволюція гостинності в епоху Середньовіччя. Розвиток підприємств гостинності у Новий час. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період XX – початку XXI ст. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. Сутність і структура світового ринку гостинності.

Історія розвитку індустрії гостинності в Україні. Сучасний стан та напрямки розвитку підприємств гостинності в Україні.

Особливості формування етнічних особливостей гостинності. Гостинність в культурі народів світу.

#### **Тема 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності**

Поняття, сутність та структура туристського ринку. Визначення понять «туризм», «турист», «туристичний продукт», «туристична інфраструктура». Функції туризму. Класифікація видів туризму. Туристичні організації, їх види. Роль транспорту в туризмі, його ознаки та безпечність. Класифікація транспорту в туризмі.

Інфраструктура туристичних дестинацій. Гостинність як фактор туристичної привабливості дестинації. Послуги закладів гостинності у структурі туристичного продукту.

#### **Тема 3. Класифікація та характеристика сучасних закладів гостинності**

Зміст основних понять готельного господарства. Колективні та індивідуальні засоби розміщення. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в міжнародній практиці. Системи класифікації готелів у світі. Французька

(європейська) система класифікації. Індійська система класифікації. Особливості національних класифікацій готелів у США, Великобританії. Асоціації готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія), Німеччини та ін. Класифікація підприємств готельного господарства в Україні. Порівняння систем класифікації готелів.

Характеристика найвідоміших готелів світу. Готелі основних туристичних центрів України.

Зміст основних понять ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства. Класи закладів ресторанного господарства. Світова класифікація закладів харчування за ресторанными гідами «Michelin», «ZagatSurvey», «LePudlo». Сучасні концепції організації ресторанів: концептуальних, етнічних, мережевих ресторанів. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика закладів швидкого обслуговування. Комбіновані заклади ресторанного обслуговування.

Характеристика найвідоміших ресторанів світу. Ресторани основних туристичних центрів України.

#### **Тема 4. Послуги як складова сервісу в сфері гостинності**

Сервіс як філософія закладу. Сервіс як засіб задоволення потреб людини. Потреби людини та роль індустрії гостинності у їх задоволенні. Ієрархія та типологія потреб. «Гість» як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якості сервісної діяльності. Комплексність послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні.

Послуги, що надаються готельними підприємствами. Загальні вимоги до послуг. Послуги в сфері готельного господарства, класифікація, види. Система уніфікації послуг гостинності в світовій практиці.

Поняття додаткових послуг в готелі. Послуги, що надаються підприємствами і організаціями на підставі оренди приміщень в готелі. Послуги посередницького характеру. Перелік платних і безкоштовних послуг. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.

Особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками. Правила роботи закладів ресторанного господарства в Україні.

Сервіс дозвілля в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Функції дозвілля – соціальна, рекреаційна, комунікативна, соціальна, творча, ціннісно-орієнтована, пізнавальна та виховна. Анімаційна діяльність. Роль анімації в роботі готельно-ресторанного комплексу. Організація спортивного дозвілля: більярд, боулінг. Організація дозвілля в більярд-клубах. Дитячі розваги, анімація, дитячі кімнати, дитячі майданчики, залежно від категорії готелю. Особливості складання програм дозвілля.

Музичне обслуговування в готельно-ресторанних закладах: караоке, розважальні шоу-програми, «жива музика» тощо. Організація дозвілля в нічних клубах. Концертна діяльність.

### **Тема 5. Споживачі послуг індустрії гостинності**

Споживачі в індустрії гостинності, їх типи. Особливості індивідуального підходу до споживачів (гостей) закладів індустрії гостинності. Типи гостей за метою відвідування, психологічними особливостями. Лояльні та критичні гості. Мотивації і бар'єри споживачів в індустрії гостинності. Якість послуг в індустрії гостинності, її критерії та компоненти. Базова, очікувана і бажана якість.

Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів». Основні права споживачів і способи їх захисту. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.

### **Тема 6. Матеріально-технічне забезпечення діяльності закладів індустрії гостинності**

Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства. Формування предметно-просторового середовища готелю. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер'єру засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Екологічний, функціональний та естетичний комфорт готелів.

Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору. Торгівельні приміщення закладів ресторанного господарства: основні і допоміжні. Сучасні вирішення планування залів. Устаткування закладів ресторанного господарства в умовах сучасності. Торгівельні меблі, принципи розміщення. Сучасні вимоги до меблів.

Столовий посуд, прибори, столова білизна закладів ресторанного господарства, призначення, загальна характеристика асортименту. Норми забезпечення посудом закладів ресторанного господарства залежно від типу.

### **Тема 7. Інформаційний сервіс в закладах гостинності**

Поняття інформаційних ресурсів. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Організація інформаційної служби у готельному підприємстві, організація комунікацій, забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби, організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей. Основні функції служби порт'є як інформаційного сервісу.

Інформаційна книга готелю. Інформаційний буклет: інформація про цінову політику готелю, правила проживання в готелі, загальна інформація для гостей, телевізійні канали, телефон (коди і тарифи), «Room service», прейскурант цін на «Mini-Bar». Інформаційний бюлетень – відомості про перукарні, салони краси, SPA-салони, басейни, камери схову, сейфи, фітнес-центри.

Роль веб-сайту готелю як інформаційного ресурсу. Переваги використання мобільних додатків у сучасних готельно-ресторанних комплексах.

Комунікаційні канали бронювання готельних послуг. Підтверджене та гарантоване бронювання. Резервування місць для особливо поважних гостей.

Міжнародні комп'ютерні системи бронювання на світовому ринку. Системи онлайн-бронювання Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan-GDS і ADS.

### **Тема 8. Культура сервісу в індустрії гостинності**

Поняття і складові культури сервісу. Особливості культури сервісу та сервісної діяльності в готельно-ресторанній сфері. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в індустрії гостинності. Основні складові культури сервісу.

Етика і психологія сервісної діяльності, умови професійного обслуговування.

Основні етичні вимоги до працівників готельно-ресторанної індустрії. Психологія сфери сервісу. Сутність психології обслуговування в готельно-ресторанних підприємствах.

Сервісний персонал готельно-ресторанних закладів – види професій, кваліфікація. Поняття етичної культури. Міжнародні вимоги професійної етики працівників в сфері гостинності. Професійна етика працівників «контактної зони».

Атмосфера закладів готельно-ресторанного господарства, як складова культури сервісу.

### **Тема 9. Основи управління якістю сервісу та послуг в індустрії гостинності**

Сервіс як система мір рівня комфорту та задоволення. Понятійний апарат індустрії гостинності: рівень комфорту. Поняття «комфорт» – інформаційний, економічний, естетичний, економічний, побутовий, психологічний.

Компоненти комфорту. Комфорт як якісна характеристика обслуговування.

Забезпечення високого рівня сервісу як складова конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства. Стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві. Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, ресторанного господарства. «Петля якості» в міжнародних стандартах ISO 9000-9004. Модель «п'ять М» – досягнення якості сервісу всіма складовими процесу обслуговування.

Покращення якості сервісу вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням сучасних міжнародних стандартів.

## 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

| Форма навчання   | Вид навчальних занять       | Навчальні роки |       |           |       |           |       |           |       |
|------------------|-----------------------------|----------------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
|                  |                             | 2020/2021      |       | 2021/2022 |       | 2022/2023 |       | 2023/2024 |       |
|                  |                             | осінь          | весна | осінь     | весна | осінь     | весна | осінь     | весна |
| Денна повна      | Лекційні заняття            | 28             |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Семінарські заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Практичні заняття           | 28             |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Лабораторні заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Курсова робота (проект)     |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Самостійна робота студентів | 124            |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | <b>Усього годин</b>         | <b>180</b>     |       |           |       |           |       |           |       |
| Денна скорочена  | Лекційні заняття            |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Семінарські заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Практичні заняття           |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Лабораторні заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Курсова робота (проект)     |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Самостійна робота студентів |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | <b>Усього годин</b>         |                |       |           |       |           |       |           |       |
| Заочна повна     | Лекційні заняття            | 6              |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Семінарські заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Практичні заняття           | 6              |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Лабораторні заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Курсова робота (проект)     |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Самостійна робота студентів | 168            |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | <b>Усього годин</b>         | <b>180</b>     |       |           |       |           |       |           |       |
| Заочна скорочена | Лекційні заняття            |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Семінарські заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Практичні заняття           |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Лабораторні заняття         |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Курсова робота (проект)     |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | Самостійна робота студентів |                |       |           |       |           |       |           |       |
|                  | <b>Усього годин</b>         |                |       |           |       |           |       |           |       |

#### 4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

| Назви тем                                                                           | Обсяг у годинах |              |    |           |    |            |           |              |    |    |    |     |              |              |    |          |    |            |              |    |    |    |     |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|----|-----------|----|------------|-----------|--------------|----|----|----|-----|--------------|--------------|----|----------|----|------------|--------------|----|----|----|-----|--------|
|                                                                                     | денна форма     |              |    |           |    |            |           |              |    |    |    |     | заочна форма |              |    |          |    |            |              |    |    |    |     |        |
|                                                                                     | повна           |              |    |           |    |            | скорочена |              |    |    |    |     | повна        |              |    |          |    |            | скорочена    |    |    |    |     |        |
|                                                                                     | усього          | у тому числі |    |           |    |            | усього    | у тому числі |    |    |    |     | усього       | у тому числі |    |          |    | усього     | у тому числі |    |    |    |     | усього |
|                                                                                     |                 | Л            | СЗ | ПЗ        | ЛЗ | СРС        |           | Л            | СЗ | ПЗ | ЛЗ | СРС |              | Л            | СЗ | ПЗ       | ЛЗ |            | Л            | СЗ | ПЗ | ЛЗ | СРС |        |
| Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності                                  | 26              | 6            |    | 6         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           | 2            |    |          |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності                             | 16              | 2            |    | 2         |    | 12         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    | 2        |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 3. Класифікація та характеристика сучасних закладів гостинності                | 22              | 4            |    | 4         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    |          |    | 20         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 4. Послуги як складова сервісу в сфері гостинності                             | 22              | 4            |    | 4         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           | 2            |    |          |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 5. Споживачі послуг індустрії гостинності                                      | 18              | 2            |    | 2         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    | 2        |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 6. Матеріально-технічне забезпечення діяльності закладів індустрії гостинності | 18              | 2            |    | 2         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    |          |    | 20         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 7. Інформаційний сервіс в закладах гостинності                                 | 18              | 2            |    | 2         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    |          |    | 20         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 8. Культура сервісу в індустрії гостинності                                    | 22              | 4            |    | 4         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           | 2            |    |          |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| Тема 9. Основи управління якістю сервісу та послуг в індустрії гостинності          | 18              | 2            |    | 2         |    | 14         |           |              |    |    |    |     | 20           |              |    | 2        |    | 18         |              |    |    |    |     |        |
| <b>Усього годин / кредитів ECTS</b>                                                 |                 | <b>28</b>    |    | <b>28</b> |    | <b>124</b> |           |              |    |    |    |     |              | <b>6</b>     |    | <b>6</b> |    | <b>168</b> |              |    |    |    |     |        |

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4616>

## 5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Основні складові індустрії гостинності та їх характеристика.
2. Історичні факти зародження готельно-ресторанної справи в різних країнах світу і фактори, які впливали на цей процес.
3. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.
4. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період XX – початку XXI ст.
5. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.
6. Сучасний стан та напрямки розвитку підприємств гостинності в Україні.
7. Особливості формування етнічних особливостей гостинності.
8. Етнічні особливості гостинності в країнах Європи (країна за вибором).
9. Етнічні особливості гостинності в країнах Азії (країна за вибором)
10. Етнічні особливості гостинності в США.
11. Етнічні особливості гостинності в Україні.

### Тема 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Індустрія гостинності як фактор туристичної привабливості дестинації.
2. Послуги закладів гостинності у структурі туристичного продукту.
3. Роль транспорту в туризмі, його ознаки та безпечність.
4. Підходи до класифікації видів туризму.
5. Визначення перспективності розвитку в Україні певного виду туризму (культурно-пізнавальний, пляжно-кліматичний, екологічний, релігійний, подієво-розважальний, діловий, лікувально-оздоровчий, активний (спортивний, гірськолижний).

### Тема 3. Класифікація та характеристика сучасних закладів гостинності

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Системи класифікації готелів у світі.
2. Французька (європейська) система класифікації.
3. Індійська система класифікації.
4. Асоціації готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія), Німеччини та ін.
5. Класифікація підприємств готельного господарства в Україні.
6. Характеристика найвідоміших готелів світу.
7. Готелі основних туристичних центрів України.
8. Світова класифікація закладів харчування за ресторанными гідами «Michelin», «ZagatSurvey», «LePudlo».
9. Сучасні концепції організації ресторанів: концептуальних, етнічних, мережевих.
10. Характеристика найвідоміших ресторанів світу.
11. Ресторани основних туристичних центрів України.

#### **Тема 4. Послуги як складова сервісу в сфері гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Сервіс як філософія закладу гостинності.
2. Особливості стандартів обслуговування в сфері гостинності.
3. Класифікація та характеристика послуг в сфері готельного господарства.
4. Система уніфікації послуг гостинності в світовій практиці.
5. Поняття додаткових послуг в готелі.
6. Значення додаткових послуг у підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю.
7. Сутність, завдання та функції організації анімації (дозвілля) в закладах готельно-ресторанного бізнесу.
8. Організаційна структура анімаційної служби в готелі.
9. Типологія анімаційних програм (визначити особливості та навести приклади програм): спортивно-оздоровчі, видовищно-розважальні, культурно-пізнавальні, комплексні (комбіновані) програми.
10. Особливості формування анімаційних програм для різних сегментів споживачів (дитяча, юнацька, молодіжна, сімейна анімація, для дорослих, пенсіонерів).
11. Кваліфікаційні вимоги до аніматора.
12. Музичне обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства: караоке, розважальні шоу-програми, «жива музика» тощо.

#### **Тема 5. Споживачі послуг індустрії гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Типи гостей за метою відвідування закладу гостинності.
2. Основні психологічні типи гостей закладів гостинності.
3. Лояльні та критичні гості.
4. Особливості мотивації і бар'єрів споживачів в індустрії гостинності.
5. Стилi споживчої поведінки клієнтів готельних підприємств.
6. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів послуг індустрії гостинності в Україні.
7. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.
8. Правила поведінки співробітників при розгляді скарг клієнтів.

#### **Тема 6. Матеріально-технічне забезпечення діяльності закладів індустрії гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Класифікація та сучасні концепції архітектурних стилів засобів розміщення.
2. Особливості формування предметно-просторового середовища готелю.
3. Екологічний, функціональний та естетичний комфорт готелів.
4. Підходи до меблювання номерного фонду в закладах розміщення.
5. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.
6. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень закладів ресторанного господарства.
7. Особливості вибору меблів для торговельних залів ресторанів.

8. Столовий посуд, прибори, столова білизна закладів ресторанного господарства, призначення, загальна характеристика асортименту.

9. Елементи декоративного мистецтва в оформленні інтер'єру готелів і ресторанів.

10. Освітлення як елемент інтер'єру закладу.

11. Елементи озеленення в оформленні інтер'єру готелів і ресторанів.

12. Вплив стилю на підбір обладнання та меблів.

13. Етностилі в оформленні інтер'єрів закладів гостинності (англійський, французький, німецький, скандинавський, японський, китайський, африканський, український та ін.).

### **Тема 7. Інформаційний сервіс в закладах гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Інформаційні технології та їх роль у готельно-ресторанному бізнесі.
2. Організація інформаційної служби у готельному підприємстві.
3. Основні функції служби порт'є як інформаційного сервісу.
4. Вимоги до формування змісту інформаційного буклету закладу гостинності.
5. Комунікаційні канали бронювання готельних послуг та види бронювання.
6. Міжнародні системи онлайн-бронювання (Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan–GDS і ADS).
7. Роль веб-сайту готелю як інформаційного ресурсу.
8. Переваги використання мобільних додатків у сучасних готельно-ресторанних комплексах.

### **Тема 8. Культура сервісу в індустрії гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Сервісна діяльність закладів гостинності як елемент культури.
2. Основні складові культури сервісу.
3. Психологічна культура як складова сервісу в індустрії гостинності.
4. Основні вимоги до професійної етики працівників в сфері гостинності.
5. Вимоги до організаційної культури закладів гостинності.
6. Особливості формування корпоративної культури в готельно-ресторанному бізнесі.
7. Складові формування іміджу підприємства індустрії гостинності.
8. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в індустрії гостинності.

### **Тема 9. Основи управління якістю сервісу та послуг в індустрії гостинності**

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче.

1. Комфорт як якісна характеристика обслуговування.
2. Якість послуг в індустрії гостинності, її критерії та компоненти.
3. Стандарти якості сервісу в готельно-ресторанному бізнесі.
4. Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, ресторанного господарства.

5. «Петля якості» в міжнародних стандартах ISO 9000-9004.
6. Модель «п'ять М» – досягнення якості сервісу всіма складовими процесу обслуговування.
7. Покращення якості сервісу вітчизняних готельно-ресторанних закладів з урахуванням сучасних міжнародних стандартів.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:

<http://edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4616>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## 6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом індивідуальні завдання не передбачено.

## 7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

| №        | Рейтингові оцінки                                                           | Макс. бали за формами навчання |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|
|          |                                                                             | денна                          | заочна    |
| <b>1</b> | <b>Поточний контроль</b>                                                    | <b>60</b>                      | <b>60</b> |
| 1.1      | <i>Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності</i>                   |                                |           |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                             | 3                              |           |
|          | Тестування на Порталі                                                       | 4                              | 5         |
| 1.2      | <i>Тема 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності</i>              |                                |           |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                             | 3                              | 5         |
|          | Тестування на Порталі                                                       | 2                              | 3         |
| 1.3      | <i>Тема 3. Класифікація та характеристика сучасних закладів гостинності</i> |                                |           |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                             | 3                              |           |
|          | Тестування на Порталі                                                       | 4                              | 5         |
| 1.4      | <i>Тема 4. Послуги як складова сервісу в сфері гостинності</i>              |                                |           |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                             | 3                              |           |
|          | Виконання практичної роботи                                                 | 3                              | 5         |
|          | Тестування на Порталі                                                       | 4                              | 5         |
| 1.5      | <i>Тема 5. Споживачі послуг індустрії гостинності</i>                       |                                |           |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                             | 3                              | 5         |
|          | Тестування на Порталі                                                       | 2                              | 3         |

| №        | Рейтингові оцінки                                                                          | Макс. бали за формами навчання |            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
|          |                                                                                            | денна                          | заочна     |
| 1.6      | <i>Тема 6. Матеріально-технічне забезпечення діяльності закладів індустрії гостинності</i> |                                |            |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                                            | 3                              |            |
|          | Тестування на Порталі                                                                      | 2                              | 3          |
| 1.7      | <i>Тема 7. Інформаційний сервіс в закладах гостинності</i>                                 |                                |            |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                                            | 3                              |            |
|          | Тестування на Порталі                                                                      | 2                              | 3          |
| 1.8      | <i>Тема 8. Культура сервісу в індустрії гостинності</i>                                    |                                |            |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                                            | 3                              |            |
|          | Вирішення ситуаційного завдання                                                            | 4                              | 5          |
|          | Тестування на Порталі                                                                      | 4                              | 5          |
| 1.9      | <i>Тема 9. Основи управління якістю сервісу та послуг в індустрії гостинності</i>          |                                |            |
|          | Підготовка аналітичної доповіді                                                            | 3                              | 5          |
|          | Тестування на Порталі                                                                      | 2                              | 3          |
| 1.10     | <i>Додаткові бали</i>                                                                      | 10                             | 10         |
| <b>2</b> | <b>Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)</b>                    | <b>40</b>                      | <b>40</b>  |
| 2.1      | Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)                          | 20                             | 20         |
| 2.2      | Завдання на оцінювання практичних навичок (ситуаційне завдання)                            | 10                             | 10         |
| 2.3      | Завдання на оцінювання професійних вмінь (ситуаційне, завдання)                            | 10                             | 10         |
| <b>3</b> | <b>Оцінка з дисципліни</b>                                                                 | <b>100</b>                     | <b>100</b> |

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## 8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### 8.1. Основні джерела інформації

1. Клапчук В. М. Туризм і готельне господарство світу та України: історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : навчально-методичний посібник / В. М. Клапчук, Л. В. Польова. – Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. – 408 с.

2. Машир Н. П. Ресторанный сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. - 392 с.
3. Опря Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навчальний посібник – Кам'янець-Подільський : Друкарня «Рута», 2018. – 133 с.
4. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі : навчальний посібник / В. А. Русавська. - Київ : Ліра-К, 2014. - 279 с.

## 8.2. Додаткові джерела інформації

5. Академия гостеприимства [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить актуальні новини індустрії гостинності]. – Режим доступу: <http://www.hotel-rest.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрану.
6. Голод А.П. Інноваційні фактори модернізації індустрії гостинності регіону / А.П. Голод // Маркетинг в умовах розвитку цифрових технологій : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (5 жовтня 2018р). – Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. – С. 91-92.
7. Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине и мире [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельно-ресторанного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.hotelbiz.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрану.
8. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Видавництво Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
9. Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу / Володимир Мазур // Журнал Європейської економіки. – 2015. – Т. 14 (3). – С. 273-284.
10. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
11. «Ресторатор» [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері ресторанного бізнесу]. – Режим доступу : <http://www.restorator.ua>. – Станом на 08.09.2020. – Назва з екрану.
12. Теоретико-практичні підходи до ефективного функціонування ринку готельно-ресторанних послуг: стан, проблеми, тенденції : колективна монографія / під редакцією: В. А. Русавської. - Київ : Ліра-К, 2018. - 419 с.
13. ProHotelia. Готельний бізнес [Електронний ресурс] : [сайт інтернет-журналу, який містить статті, аналітичні огляди і актуальні новини в сфері готельного бізнесу]. – Режим доступу: <http://www.prohotelia.com.ua>. – Станом на 08. 09. 2020. – Назва з екрану.