

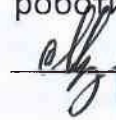
ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ

імені В'ячеслава Чорновола

Циклова комісія готельно-ресторанної справи та туризму

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник директора
з навчально-методичної
роботи



Марина ГЛИНСЬКА



**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ**

ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

Рівень освіти - **фахова передвища освіта**

Спеціальність -241 Готельно-ресторанна справа

ОПП - **Готельно-ресторанна справа**

Семестр	За навч. планом		Аудиторні години					Самостійна робота студента	Форма підсумк. контролю
	К-сть кредитів	К-сть годин	Лекції	Семінари	Практичні	Лабора- торні	Комбіно- вані заняття		
III	3	90	26	22				42	Екзамен

Тернопіль, 2022

Розроблено робочою групою у складі:

Гладчук Оксана Петрівна - спеціаліст вищої категорії, викладач-методист, викладач циклової комісії готельно-ресторанної справи та туризму Галицького фахового коледжу імені В'ячеслава Чорновола

Вовчук Ольга Миколаївна - спеціаліст першої категорії, викладач циклової комісії готельно-ресторанної справи та туризму.

Програму навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки здобувачів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Програму навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» розглянуто та затверджено на засіданні ЦК протокол № 11 від 29.06.2022 р.

Голова ЦК,  Паршин Л. А.

Гарант ОП, викладач вищої категорії
викладач-методист  Гладчук О. П.

Завідувач відділення
економіки та туризму  Добровольська С. Я.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Вступ до гостинності» належить до обов'язкових компонентів освітньо-професійної програми підготовки фахових молодших бакалаврів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа.

Обсяг навчального часу для вивчення дисципліни у навчальних планах підготовки фахових молодших бакалаврів визначений вимогами ОПП і становить 3 кредити ЄКТС (90 академічних годин).

Метою вивчення навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» є системний виклад основних положень, понять та дефініцій, що розкривають зміст, характер, тенденції, фундаментальні принципи розвитку готельно-ресторанної справи; розгляд основних закономірностей функціонування індустрії гостинності через призму її невичерпного потенціалу та визначення конкретних законів її економічного та соціального розвитку на законодавчому рівні як у національних межах держав і країн, так і в системі всесвітніх зв'язків.

Завдання курсу полягає у вивченні історії розвитку готельної та ресторанної справи, оцінити сучасну роль гостинності в економіці, соціально-культурній і політичній діяльності держав, виявити фактори, що впливають на розвиток готельної та ресторанної справи, проаналізувати складові готельно-ресторанної індустрії та їх взаємозв'язки, ознайомитись зі змістом і формами практичної діяльності в галузі соціального-культурного сервісу.

Зміст навчальної дисципліни забезпечує формування наступних компетентностей, які визначенні освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»:

Загальні компетентності:

ЗК 3 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7 Здатність працювати в команді.

ЗК 9 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10 Розуміння та прийняття етичних норм поведінки відносно

інших людей і відносно природи.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 1 Здатність розуміти предметну область і специфіку 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.

СК 17 Здатність розуміти стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи з урахуванням особливостей регіону.

Після завершення даного курсу здобувач освіти набуває та/або здатний продемонструвати наступні **програмні результати навчання:**

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН 5 Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6 Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 10 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 15 Застосовувати базові поняття індустрії гостинності, організації обслуговування споживачів і діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 16 Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 23 Знати і розуміти особливості організації різних типів закладів готельного і ресторанного господарства, їх класифікацію, особливості функціонування.

Основними **методами** формування фахових компетентностей у процесі вивчення даної дисципліни є пояснювально-ілюстративні та наочні, інтерактивні (дискусія, мозковий штурм, тестування) та практичні (розбір практичних ситуацій, відпрацювання навичок, метод проєктів). Ці методи дають можливість у повномуобсязі опанувати навчальний матеріал, закріпити його, сформувати практичні навички та діагностувати якість знань.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Вступ до готельно-ресторанної справи

Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни. Історичний розвиток гостинності. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація готельного господарства. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Змістовий модуль 2. Основи сучасної гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу

Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства. Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності.

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назва розділу, модуля, теми програми	Програмні результати навчання Вступ до гостинності	Обсяг годин за навчальною програмою		
			Всього	з них:	
				аудиторних	самостійних
1	2	3	4	5	6
Модуль 1. Вступ до готельно-ресторанної справи			48	28	20
1	Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни	<i>Знати об'єкт, предмет, мету та задачі курсу, розуміти моделі гостинності. Аналізувати чинники розвитку гостинності. Оперувати формулою гостинності</i>	8	6	2
2	Історичний розвиток гостинності	<i>Характеризувати найдавніші заклади розміщення. Розрізняти типи закладів розміщення. Знати нормативно-правове регулювання індустрії гостинності</i>	8	6	2
3	Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція	<i>Аналізувати розвиток, класифікацію та інтеграцію готельного бізнесу. Оперувати основними службами готелю. Характеризувати проблеми і перспективи розвитку готельного господарства</i>	8	4	4
4	Організація готельного господарства	<i>Розрізняти обов'язки працівників різних служб готелю. Розуміти технологічний цикл обслуговування. Аналізувати автоматизовані системи бронювання</i>	8	4	4
5	Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація	<i>Характеризувати типи закладів харчування. Аналізувати класифікацію закладів харчування. Оперувати соціально-економічною ефективністю ресторанного господарства</i>	8	4	4
6	Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	<i>Розуміти особливості ресторанного господарства. Знати правила обслуговування в номері. Застосовувати основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу</i>	8	4	4

	Модуль 2. Основи сучасної гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу		42	20	22
7	Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	<i>Аналізувати чинники якісного обслуговування. Розуміти етичні, психологічні та інші норми обслуговування. Знати вимоги до якісного обслуговування</i>	8	4	4
8	Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності	<i>Знати професійну етику та професійний етикет в сфері ресторанної та готельної справи. Оперувати професійною етикою та етикетом. Розрізняти вимоги до професійної поведінки працівників</i>	8	4	4
9	Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу	<i>Знати функції управління персоналом. Застосовувати принципи управління персоналом. Розрізняти технології управління персоналом. Надавати оцінку і характеризувати методи стимулювання праці</i>	8	4	4
10	Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства	<i>Оперувати поняттями корпоративна культура, конкурентоспроможність, знати шляхи та принципи формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Розуміти тенденції кар'єрного зростання</i>	10	4	6
11	Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності	<i>Характеризувати стандарти обслуговування. Застосовувати методи контролю за виконанням стандартів сервісу. Розуміти моделі професійного профілю співробітників</i>	8	4	4
Всього:			90	48	42

4. ПЕРЕЛІК СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

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

СЗ 2. Історичний розвиток гостинності.

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

СЗ 4. Організація готельного господарства.

СЗ 5. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація.

СЗ 6. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

СЗ 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

СЗ 8. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності.

СЗ 9. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

СЗ 10. Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства.

СЗ 11. Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності.

САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота полягає в опрацюванні теоретичних навчальних матеріалів з наступних тем:

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

СР 2. Історичний розвиток гостинності.

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

СР 4. Організація готельного господарства.

СР 5. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація.

СР 6. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

СР 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

СР 8. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

СР 9. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

СР 10. Корпоративна культура та гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства .

СР 11. Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності.

Контроль виконання завдань самостійної роботи є складовою поточного та підсумкового контролю.

Примітка: Співвідношення між аудиторними годинами та годинами на самостійну роботу може бути змінене у Робочій програмі навчальної дисципліни відповідно до Робочого навчального плану.

5.

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену.

Перелік питань на екзамен з курсу «Вступ до гостинності»

1. Об'єкт, предмет та задачі курсу
2. Поняття гостинності та індустрії гостинності
3. Моделі гостинності
4. Чинники, що впливають на середовище гостинності
5. Зародження гостинності
6. Еволюція гостинності у стародавні часи та у середньовіччі
7. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі
8. Розвиток готельного бізнесу
9. Класифікація засобів розміщення у світі
10. Основні служби готелю
11. Використання автоматизованих систем управління в готелях
12. Технологічний цикл обслуговування клієнтів у готелях.
13. Організація і технологія обслуговування гостей службою бронювання.
14. Технологія обслуговування гостей службою прийому та розміщення.
15. Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства при готелях
16. Умови, системи та методи харчування в готелях
17. Організація сніданків в готелі
18. Організація шведського столу в ресторані при готелі
19. Особливості обслуговування в номерах готелю
20. Організація інших видів обслуговування
21. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства
22. Якість обслуговування у готельній сфері
23. Чинники, які формують якість обслуговування

24. Вимоги до якісного обслуговування
25. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері
26. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи
27. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу
28. Управління персоналом
29. Функції управління персоналом готелю
30. Принципи та структура управління персоналом готелю
31. Технології управління персоналом в сфері гостинності
32. Оцінка і стимулювання праці в сфері гостинності
33. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу
34. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу
35. Принципи формування конкурентноспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу
36. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів
37. Стандарти обслуговування: цілі та завдання
38. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників
39. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ І ВМІНЬ СТУДЕНТІВ

Оцінювання рівня якості підготовки фахівців здійснюється на основі встановлених правил, критеріїв, системи і шкали оцінювання. Рівень якості підготовки фахівців визначається комплексною системою оцінювання. Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше. Під час проведення семінарських занять застосовуються такі методи контролю, як усне та письмове опитування студентів з питань, визначених планом семінарських занять, дискусійне обговорення проблемних питань з теми заняття, письмове складання студентами тестів та інше. Оцінка "Відмінно" виставляється студенту, який систематично працював протягом семестру, показав різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для майбутньої професії, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань. Оцінка "Добре" виставляється студенту, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поповнення у ході подальшого навчання та професійної діяльності. Оцінка "Задовільно" виставляється студенту, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та наступної роботи за професією, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, допустив окремі похибки у відповідях на іспиті і при виконанні іспитових завдань, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених похибок під керівництвом науково-педагогічного працівника. Оцінка "Незадовільно" виставляється студенту, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача викори-

стати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи.

РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна

1. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. [Чинний від 23 грудня 2003 р]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2003 13 с.
2. ДСТУ 4269.2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 23 грудня 2003]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2003 13 с.
3. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
4. 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.
5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
6. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
7. 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.
8. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
9. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
10. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
11. Організація готельного господарства: навч. посібник О. М. Головка та ін. К.: Кондор, 2015. 410 с.
12. 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.

13. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016.

Додаткова

1.Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

