



**Міжнародний гуманітарний університет**  
**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА ТУРИЗМУ**  
**Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**Гостинність**

<b>Галузь знань</b>	<u>24 «Сфера обслуговування»</u>
<b>Спеціальність</b>	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
<b>Назва освітньої програми</b>	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
<b>Рівень вищої освіти</b>	<u>перший (бакалаврський) рівень</u>

<b>Розробники і викладачі</b> <i>(вказуються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)</i>	<b>Контактний тел.</b>	<b>E-mail</b>
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент <b>Дишкантиук Оксана Володимирівна</b> доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу к.т.н., доцент <b>Тітомир Людмила Анатоліївна</b>	0968311112	dyshkantyuk@ukr.net
	0977877071	titomirluda@gmail.com

**1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ**

Навчальна дисципліна «Гостинність» розроблена для студентів 1 курсу денної та заочної форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і сформує цілісне уявлення про зміст та структуру фахової підготовки;

про обраний напрям і спеціальність та основні освітньо-кваліфікаційним вимогам щодо підготовки фахівця бакалаврського рівня.

**Метою** навчальної дисципліни «Гостинність» є формування у майбутніх фахівців теоретичних знань і практичних навичок з загальних підходів та принципів формування концепцій моделей гостинності; факторів впливу та сучасних тенденцій розвитку готельно-ресторанної індустрії та туризму як складових сфери гостинності.

**Передумови для вивчення дисципліни.** Даний курс є своєрідним вступом до обов'язкових та вибіркових дисциплін за напрямом готельно-ресторанна справа

## **2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ**

У процесі реалізації програми дисципліни «Гостинність» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

### **Інтегральна компетентність**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

### **Загальні компетентності (ЗК)**

**ЗК 05.** Здатність працювати в команді.

**ЗК 06.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК 08.** Навики здійснення безпечної діяльності

### **Спеціальні (фахові) компетентності**

**СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

**СК 02.** Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

**СК 04.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

**СК 06.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

**СК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу .

**СК 11.** Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

Навчальна дисципліна « Гостинність» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

**РН 01.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

**РН 03.** Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

**РН 04.** Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

**РН 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного

**РН 12.** Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

**РН 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності

**РН 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

### **Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною**

#### **Знання:**

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст предмету «Гостинність» та його структуру, особливості .

2. Описувати основні ознаки складових сфери гостинності

#### **Уміння:**

3. Розуміти якісні зміни , що відбуваються на сучасному етапі у сфері гостинності.

4. Визначати останні зміни та особливості туристичної діяльності.

5. Пояснювати зміст загальних тенденцій подальшого розвитку сфери гостинності.

6. Застосувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових сфери гостинності; на творчому рівні –

використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

**Навички:**

7. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання самостійних завдань.
8. Аргументовано обговорити та обґрунтувати типи світових моделей гостинності.

### 3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	44 / 10	46 / 10	90 / 160	1	1 / 1	Обов'язкова

### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		Л	П	лаб	інд	с.р.		Л	П	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Вступ. Поняття гостинності Характеристика моделей гостинності	15	4	4	-	-	7	18	2	2	-	-	14
Тема 2. Історичний розвиток гостинності в Україні та різних країнах світу	15	4	4	-	-	7	14	-	-	-	-	14
Тема 3. Інновації в індустрії гостинності.	15	4	4	-	-	7	14	-	-	-	-	14
Тема 4. Світова готельна індустрія: розвиток та фактори впливу	15	4	4	-	-	7	18	2	2	-	-	14
Тема 5 Сучасні тенденції розвитку системи гостинності ресторанного господарства	15	4	4	-	-	7	18	2	2	-	-	14
Тема 6. Туристська діяльність у сфері гостинності.	13	2	4	-	-	7	18	2	2	-	-	14

Тема 7 Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності	13	2	4	-	-	7	14	-	-	-	-	14
Тема8 Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу.	13	4	2	-	-	7	18	2	2	-	-	14
Тема9. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності .	15	4	4	-	-	7	6	-	-	-	-	6
Тема 10. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності..	11	2	2	-	-	7	14	-	-	-	-	14
Тема 11. Організація туристичних анімаційних послуг у сфері гостинності.	15	4	4	-	-	7	14	-	-	-	-	14
Тема 12. Загальні стандарти обслуговування на підприємствах сфери гостинності.	13	4	2	-	-	7	8	-	-	-	-	8
Тема 13. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	12	2	4	-	-	6	6	-	-	-	-	6
<b>Усього годин</b>	<b>180</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>90</b>	<b>180</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>160</b>
<b>Підсумковий контроль-іспит</b>												

## 5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

## 6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	<b>Тема 1. Основні поняття та структура гостинності.</b> Характеристика особливостей чотирьох типів концепцій. Відмінності та критерії. Визначити основні моделі гостинності. <b>Практичне завдання:</b>	4	2

	Графічно зобразити основні моделі гостинності з визначенням для кожної 4 типи концепції		
2	<b>Тема 2. Еволюція індустрії гостинності.</b> Визначити основні етапи становлення сфери гостинності в залежності від історичних епох у світі та Україні <b>Практичне завдання:</b> Скласти блок схему історичних етапів становлення індустрії гостинності	4	
3	<b>Тема 3. Інновації в індустрії гостинності.</b> Дати характеристику сутності інновації та інноваційної стратегії. Класифікація нововведень за характером і функціональним призначенням». Екологічні інновації : особливості впровадження і переваги. <b>Практичне завдання</b> Творча дискусія на тему : Доцільність впровадження яких типів інновацій необхідна на сучасному етапі розвитку сфери гостинності.	4	-
4	<b>Тема 4. Готельна індустрія: розвиток ,фактори впливу на ефективність сервісного напрямів розвитку готелів.</b> Характеристика основних напрямів розвитку готельної сфери. <b>Практичне завдання:</b> Скласти модель концепції спа і бізнес готелів Дискусія на тему : Доцільність впровадження спортивно-розважальних послуг у спа -готель	4	2
5	<b>Тема 5. Сучасний розвиток ресторанної індустрії у сфері гостинності.</b> Основні напрями інноваційного розвитку ресторанного господарства. <b>Практичне завдання</b> Скласти модель концепції тематичного ресторану Дискусія на тему: Сучасний кейтеринг у ресторанному господарстві як необхідність чи повага до гостя?	4	2
6	<b>Тема 6 Особливості національної гостинності в різних країнах світу. Особливості надання готельних послуг в країнах Європи, Азії, Америки.</b> <b>Практичне завдання</b> Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та особливості національної гостинності в країнах Європи...» (за вибором). Найкращі готелі світу. Використовуючи Інтернет-ресурси зробити моніторинг готелів країн Європи, Азії, Америки ( за вибором). Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та особливості національної гостинності в країнах Азії...» (за вибором). Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та	4	2

	особливості національної гостинності в країнах Америки...» (за вибором).		
7	<p><b>Тема 7. Сучасний розвиток туристичної галузі в Україні.</b>          Моделювання складових елементів сфери гостинності м.Одеси як показник туристичної діяльності півдня України.          Скласти гуманітарну концепцію гостинності м.Одеси          Скласти технологічну концепцію гостинності м.Одеси          Скласти функціональну концепцію гостинності м.Одеси          Скласти комерційну концепцію гостинності м.Одеси</p> <p><b>Практичне завдання</b></p> <p>Творча дискусія на тему: Вплив туризму на рівень гостинності в готельно-ресторанній сфері ( на прикладі міста Одеси)          Загальний тестовий контроль.</p>	4	-
8	<p><b>Тема 8. Основи професійної майстерності працівників сфери гостинності</b>          Визначити основи етикету та корпоративної етики працівників сфери обслуговування.</p> <p><b>Практичне завдання</b></p> <p>Скласти перелік рис,яким повинен володіти працівники служби СПіР та менеджер ресторану. Відобразити рольову гру( спілкування персоналу з гостями),в якій продемонструвати обрані риси.</p>	2	2
9	<p><b>Тема 9. Індустрія розваг у сфері туристичної гостинності. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності .</b>          Загальна характеристика додаткових послуг сфери гостинності: спортивні,розважальні, ділові,оздоровчі .Особливість надання додаткових послуг гостинності в готельно- ресторанному господарстві. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності.</p> <p><b>Практичне завдання</b></p> <p>Скласти за функціональним призначенням послуги, що надаються підприємствами готельного господарств( на прикладі бутік, бізнес,спа і дайвінг готелів)</p>	4	
10	<p><b>Тема 10. Гостинність на підприємствах оздоровчо-лікувального і спортивного призначення України як показник конкурентоспроможності</b>          Функціональні вимоги до санаторно-курортних підприємств.          Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах.          Особливості роботи штатних працівників</p> <p><b>Практичне завдання</b></p>	2	-

	<p>1.Розробка прейскуранта на додаткові послуги розважального та оздоровчого напрямів колективних засобів розміщення(індивідуально на вибір студента, по закладу міста)</p> <p>2.Підготувати презентацію на тему: «Лікувально-оздоровчі підприємства готельного господарства в ...» (область України за вибором)</p>		
11	<p><b>Тема 11. Туристична анімаційна діяльність у сфері гостинності</b> Загальна характеристика додаткових послуг у сфері туристичної діяльності. Характеристика основних типів анімацій. <b>Практичне завдання</b> Скласти загальні програми анімаційних програм сервісного обслуговування гостей туристичного готелю за напрямками : екскурсійного,гастрономічного та оздоровчо- розважального.</p>	4	
12	<p><b>Тема 12. Стандарти обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі</b> Характеристика стандартів обслуговування працівниками різних служб готельно- ресторанних комплексів. <b>Практичне завдання</b> Скласти рекомендації до програми гостинності для рецепшионіста та су-шефа в бутік готелі з врахуванням ресторану « люкс» в його інфраструктурі. Тестовий контроль.</p>	2	
13	<p><b>Тема 13. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності</b> Загальні вимоги для керівника сфери послуг:Загальна характеристика лідерства. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості Скласти порівняльну таблицю різниці між лідерством та менеджментом <b>Практичне завдання</b> Скласти етапи кар'єрного росту для працівника туристичної фірми ( посада за власним вибором). Скласти етапи кар'єрного росту для працівника готелю ( посада за власним вибором). Скласти етапи кар'єрного росту для працівника ресторану ( посада за власним вибором).</p>	4	
	<b>Всього</b>	<b>46</b>	<b>10</b>



## 7. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Гостинність» включаються:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

### Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	<p><b>Тема 1. Основні трактування поняття «індустрія гостинності». Характеристика моделі гостинності</b></p> <p>1.<i>Закордонна методологія</i></p> <p>2.Вітчизняна методологія.</p> <p>3.Сучасне наукове поняття « гостинність» :основні терміни .Загальні складові індустрії гостинності</p> <p>Визначте та опишіть головні особливості Європейської та Східноєвропейської моделей гостинності.Визначте та опишіть головні особливості Американської та Азіатської моделей гостинності..Відмінність кожної з концепцій моделей гостинності:гуманітарна, технологічна, функціональна і комерційна</p> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <p>Визначте найважливіші внутрішні та зовнішні фактори гостинності</p> <p>2. Характеристика моделі гостинності в Україні.</p> <p>2.Реферат: Індивідуальні складові гостинності різних країн світу.</p>	7	14
2	<p><b>Тема 2. Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу.</b></p> <p>1. Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності у світі.</p> <p>2. Основні етапи становлення гостинності в залежності від соціального, економічного та культурного рівня розвитку країн світу.</p>	7	14

	<p>3. Характеристика чотирьох етапів розвитку індустрії гостинності , з врахуванням історичних особливостей.</p> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Які види чинників в 19 столітті були головними для розвитку індустрії гостинності?</li> <li>2. Характеристика європейських країн, які були першими у впровадженні послуги харчування</li> </ol>		
3	<p><b>Тема 3.Інновації в індустрії гостинності. Розвиток індустрії гостинності в Україні. Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності в Україні.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика чотирьох етапів розвитку індустрії гостинності , з врахуванням історичних та національних особливостей України.</li> <li>2. Перші українські готелі та ресторани : особливості архітектури і послуг.</li> <li>3.Загальна характеристика основних типів інновацій: продуктові,технологічні, екологічні, організаційні.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чим відрізняються постійні двори і харчевні у якості гостинності?</li> <li>2. Презентація: Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності в Україні.</li> </ol>	7	14
4	<p><b>Тема 4 Готельна індустрія:розвиток , фактори впливу на ефективність сервісного обслуговування.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери гостинності.</li> <li>2.Стан та напрямки розвитку готельного господарства у період 20-21 століть у різних країнах світу</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завданн</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу.</li> <li>2.Презентація: «Зелений готель» у м Києв.</li> </ol>		
5	<p><b>Тема 5. Сучасні тенденції розвитку систем ресторанної гостинності у різних країнах світу.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні терміни та визначення у галузі ресторанного господарства.</li> <li>2. Основні напрямки та перспективи розвитку ресторанного господарства.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Презентація:Найбільш оригінальні ресторани в готелях різних країн світу.</li> <li>2. Презентація:Сучасні підприємства харчування- кафе і бари</li> </ol>	14	28

6	<p><b>Тема 6.</b> Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму на гостинність.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні терміни та визначення поняття «туризм»</li> <li>2. Основні напрямки та перспективи розвитку туризму як проява гостинності.</li> <li>3. Мотивація здійснення подорожей</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Які туристичні міжнародні програми Вам відомі?</li> <li>2. Презентація: Найбільш туристичні країни світу.</li> </ol>	7	14
7	<p><b>Тема 7.</b> Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація рекреаційного господарства України.</li> <li>2. Основні напрямки та перспективи розвитку туризму в Україні .</li> <li>3. Державне регулювання туристичною діяльністю в Україні.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Презентація: Економічний вплив регіону на розвиток туризму( за вибором ).</li> <li>2. За даними мережі Інтернет охарактеризуйте туристичну активність Одеської області.( презентація)</li> </ol>	7	14
8	<p><b>Тема 8.</b> Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.</li> <li>2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування.</li> <li>3. Десять основних принципів гостинності.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <p>Реферат: Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності.</p>	7	14

9	<p><b>Тема 9 Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основи професійної етики персоналу закладу гостинності.</li> <li>2. Професійний етикет</li> <li>3. Основи корпоративної культури закладів індустрії гостинності.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості впливу рівня культури спілкування працівників сфери гостинності на 12мідж підприємства.</li> <li>2. Перелічить положення професійного етикету.</li> <li>3. Критерії якісного обслуговування.</li> </ol>	7	6
10	<p><b>Тема 10. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття конкуренції та конкурентоспроможність підприємств сфери гостинності.</li> <li>2. Сучасні напрями розвитку конкуренції у сфері гостинності</li> <li>3. Основні особливості конкурентоспроможності закладів сфери послуг.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості конкуренції готелей високої категорії</li> <li>2. Реферат: Фактори впливу на рівень конкуренції.</li> </ol>	14	28
11	<p><b>Тема 11. Організація анімаційної діяльності.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика типів анімацій у сфері гостинності.</li> <li>2. Сучасні функції туристичних анімацій, які впроваджуються у сферу гостинності.</li> <li>3. Особливості розробки анімаційних програм в залежності від її типу і спеціалізації закладу сфери послуг</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання: реферат (за вибором)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості рекреаційних анімацій.</li> <li>2. Особливості туристичного дозвілля.</li> </ol>		

12	<p><b>Тема 12</b> Стандарти обслуговування.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика <b>стандартів якості обслуговування</b> у сфері гостинності.</li> <li>2. Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу.</li> <li>3. Основні принципи та правила високо якісного обслуговування.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості загальних вимог якості послуг у сфері гостинності</li> <li>2. Реферат :Особливості додаткових послуг сфери гостинності як показник якості.</li> </ol>	7	8
13	<p><b>Тема 13.</b> Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика моделі фахівця «менеджер» у сфері гостинності.</li> <li>2. Характеристика моделі «лідер» у сфері гостинності.</li> <li>3. Етапи кар'єрного зростання в індустрії гостинності.</li> </ol> <p><b>Індивідуальне завдання:</b></p> <p><b>Реферат (за вибором):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості професійної компетентності.</li> <li>2. Особливості соціальної компетентності .</li> </ol>	6	6
<b>Всього</b>		<b>90</b>	<b>160</b>

### 8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю		Складові оцінювання
поточний контроль, який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.		50%
підсумковий контроль, який здійснюється у ході проведення іспиту (заліку).		50%
<b>Методи діагностики знань (контролю)</b>	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, іспит	

## Питання до іспиту

1. Складові індустрії гостинності
2. Характеристика особливостей Європейської моделі гостинності.
3. Характеристика особливостей Східноєвропейської моделі гостинності.
4. Характеристика концепцій моделі гостинності
5. Історичні етапи становлення гостинності.
6. Інновації в індустрії гостинності.
7. Розвиток індустрії гостинності в Україні.
8. Туристична діяльність як одна із складових гостинності : сучасні напрями розвитку.
9. Організація туристичного рекреаційного господарства України.
10. Види формальностей у міжнародному туризмі
11. Дев'ять основних принципів гостинності.
12. Етичні аспекти гостинності
13. Основи корпоративної культури закладів індустрії гостинності.
14. Поняття конкуренції та конкурентоспроможність підприємств сфери гостинності.
15. Характеристика типів анімацій у сфері гостинності.
16. **Типи стандартів якості обслуговування**
17. Етапи розробки стандартів сервісу виконується в декілька етапів:
18. Особливості **професійної компетентності**.
19. Особливості **соціальної компетентності** . .
20. Сучасний стан та інновації ринку готельних підприємств світу та України.
21. Поняття технологічних інновацій сфери гостинності
22. Транспортна складова міжнародної сфери гостинності.
23. Загальна характеристика сучасного стану та інновації в ресторанних підприємств світу та України.
24. Характеристика особливостей Азійської моделі гостинності.
25. Психологічні аспекти гостинності
26. Естетичні аспекти гостинності
27. Поняття екологічних інновацій сфери гостинності
28. Поняття технологічних інновацій сфери гостинності
29. Поняття гастрономічних інновацій сфери гостинності
30. Поняття соціальних інновацій сфери гостинності
31. Поняття технічних інновацій сфери гостинності
32. Основи корпоративної культури закладів індустрії гостинності.
33. Етапи кар'єрного зростання в індустрії гостинності на прикладі працівника туристичної агенції
34. Особливості туристичного дозвілля у сфері гостинності

35. Основні особливості конкурентоспроможності закладів сфери послуг
36. Індустрія розваг : типи, особливість впровадження.
37. Етапи кар'єрного зростання в індустрії гостинності на прикладі працівника сфери харчування.
38. Види формальностей та туристична діяльність в Україні.
39. Етапи кар'єрного зростання в індустрії гостинності на прикладі працівника засоба розміщення.
40. Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності в Україні.
41. Особливості рекреаційних анімацій.
42. Фактори впливу на рівень конкуренції.
43. Характеристика моделі фахівця «лідер» сфери гостинності.
44. Сучасні напрями розвитку конкуренції у сфері гостинності.
45. Характеристика моделі фахівця «керівник» сфери гостинності.
46. Основні напрями розвитку туризму як проява гостинності.
47. Державне регулювання туристичних формальностей.
48. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери гостинності.
49. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери гостинності.
50. Особливості розробки анімаційних програм в залежності від спеціалізації закладу сфери послуг.
51. Характеристика 1 і 2 етапів розвитку індустрії гостинності , з врахуванням історичних особливостей.
52. Характеристика 3 і 4 етапів розвитку індустрії гостинності , з врахуванням історичних особливостей.
53. Перелічить положення професійного етикету.
54. Відмінність кожної з концепцій моделей гостинності: гуманітарної та функціональної.
55. Відмінність кожної з концепцій моделей гостинності: технологічної та комерційної.
56. Характеристика **стандартів якості обслуговування** у сфері гостинності.
57. Вплив рівня культури спілкування працівників сфери гостинності на імідж підприємства.
58. Визначте найважливіші внутрішні та зовнішні фактори гостинності.
59. Екологічність послуг на підприємствах сфери гостинності.
60. Туристична рекреаційна діяльність в Україні.

**9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ**

<b>Денна форма навчання</b>			
<i>Поточний контроль</i>			
<b>Види роботи</b>	<b>Планові терміни виконання</b>	<b>Форми контролю та звітності</b>	<b>Максимальний відсоток оцінювання</b>
<b>Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях</b>			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	<b>25</b>
<b>Виконання завдань для самостійного опрацювання</b>			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР <sup>1</sup> , перевірка презентацій тощо	<b>10</b>
<b>Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)</b>			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату	<b>10</b>
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій, дискусій та круглих столів.	<b>5</b>
<b>Разом балів за поточний контроль</b>			<b>50</b>
<b>Підсумковий контроль</b> екзамен			<b>50</b>
<b>Всього балів</b>			<b>100</b>

<b>Заочна форма навчання</b>			
<i>Поточний контроль</i>			
<b>Види самостійної роботи</b>	<b>Планові терміни виконання</b>	<b>Форми контролю та звітності</b>	<b>Максимальний відсоток оцінювання</b>
<b>Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять</b>			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	<b>15</b>

<sup>1</sup> Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами



<b>За виконання контрольних робіт (завдань)</b>			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	<b>15</b>
<b>Виконання завдань для самостійного опрацювання</b>			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР <sup>2</sup> , перевірка презентацій тощо	<b>10</b>
<b>Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)</b>			
2.1. Підготовка реферату за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату під час ІКР	<b>5</b>
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій, дискусій та круглих столів.	<b>5</b>
<b>Разом балів за поточний контроль</b>			<b>50</b>
<b>Підсумковий контроль екзамен</b>			<b>50</b>
<b>Всього балів підсумкової оцінки</b>			<b>100</b>

## **10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту / заліку)**

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у

<sup>2</sup> Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» Fx – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

**Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами**

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 ( 8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	не зараховано
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	
1-34 (2)	F		

## 11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2021. – 484 с.

2.Управління сферою готельного господарства: теорія та практика [Текст] : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук ; Львів. нац. ун-т ім. Франка. – Київ : ЦУЛ, 2021. – 336 с. : табл., рис. – Бібліогр.: с. 238-250.

3.Мистецтво спілкування [Текст] / Г. І. Віват. — Навч. вид. — Одеса : ВМВ, 2018. — 208 с. : іл., худож. Г. І. Віват. — Бібліогр.: с. 199-207

4. Навчальний посібник для виконання курсових робіт з готельної і ресторанної справи/ Навчальний посібник:О.В. Дишкантюк., Л.А. Тітомир -Одеса: «Олді», 2022 – 116с

5.Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. – Одеса : Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.

### **Допоміжна**

1. Тітомир Л.А. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства / Л.А. Тітомир, А.К. Дяконова, Ф.А.Трішин., О.М.Коротич // Економіка харчової промисловості. - 2021. - Т.13. - № 1. - С. 62-66
2. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tukovskis, K. Shaposhnykov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомир, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. – Kaunas: Baltija Publishing, 2018. – 716 p
3. Туристичні послуги в Україні / Зб. нормат. актів: - К.: Юриском інтер, 2010. 319 с.

### **Нормативно-правові акти:**

1. Нормативні акти України. [Електронний ресурс] – URL: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
2. Статистика України. [Електронний ресурс] – URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
3. Державна служба туризму і курортів України. [Електронний ресурс] – URL: [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

### **Інформаційні ресурси**

1. Готелі Одеси: веб-сайт. [Електронний ресурс] – URL: <https://www.agoda.com/uk-ua/city/odessa-ua.html>
2. Booking.com: веб-сайт. [Електронний ресурс] – URL: <https://www.booking.com/hotel/ua>