

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Індустрія гостинності

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання – українська

Освітньо-професійна програма «Готельно – ресторанна справа»

Код та найменування спеціальності 241 «Готельно - ресторанна справа»

Шифр та найменування галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка.....	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти.....	4
1.3	Міждисциплінарні зв'язки.....	5
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС.....	5
2	Зміст навчальної дисципліни:.....	5
2.1	Програма змістових модулів.....	5
2.2	Перелік практичних робіт.....	6
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи.....	7
3	Критерії оцінювання результатів навчання.....	8
4	Інформаційні ресурси.....	10

1. Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Основною метою вивчення навчальної дисципліни «Індустрія гостинності» є формування теоретичних та практичних основ розвитку, а також сучасного стану готельно – ресторанного бізнесу.

Завданням вивчення дисципліни «Індустрія гостинності» є теоретична і практична підготовка студентів з таких питань:

- теоретичні основи гостинності – загальні поняття, терміни та визначення, історичний розвиток готельної та ресторанної справи, сучасні інновації в готельно – ресторанній індустрії;
- організація відпочинку, дозвілля та розваг, анімаційних послуг на азартних ігор;
- принципи та правила якісного обслуговування, вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності;
- основні психологічні аспекти при обслуговуванні гостей;
- формування оптимальної концепції закладів гостинності.

У результаті вивчення курсу «Індустрія гостинності» студент повинен:

знати:

- теоретичні основи гостинності, основні терміни та визначення;
- історію розвитку готельного, ресторанного бізнесу;
- сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанної справи в різних країнах світу і фактори, які впливають на цей процес;
- нормативно – правове регулювання готельно-ресторанної індустрії;
- основні компоненти професійної майстерності працівника індустрії гостинності;
- основи і принципи формування корпоративної культури на підприємствах готельно – ресторанного бізнесу.

вміти:

- володіти спеціальною термінологією, необхідною для аналізу діяльності підприємств індустрії гостинності;
- аналізувати діяльність всіх секторів сфери гостинності;
- застосовувати основні принципи та правила високоякісного обслуговування на практиці;
- визначати підходи обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки;
- аналізувати рекреаційне середовище.

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Індустрія гостинності» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»](#) та [освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів](#).

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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

Програмні результати навчання:

ПРН 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

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Попередні: Українська мова (за професійним спрямуванням). Послідовні – Економіка підприємства, Технологія продукції ресторанного господарства, Організації готельного господарства, Організації ресторанного господарства, Маркетинг готельно-ресторанного господарства, Ознайомча практика.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на *першому* курсі у *першому* семестрі для денної та заочної форм навчання

Кількість кредитів ЄКТС – 4, годин 120

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні	
			денна	заочна
денна	40	20	20	
заочна	16	8		8
Самостійна робота, годин	Денна - 80		Заочна - 104	

2. Зміст навчальної дисципліни

2.1. Програма змістовних модулів

Змістовий модуль 1: Готельна та ресторанна справа, як частина індустрії гостинності

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	ТЕМА 1.1. Вступ до спеціальності «Індустрія гостинності». Основні поняття щодо індустрії гостинності. Інноваційні освітні технології: європейський досвід та його нормативно – правове впровадження у підготовку фахівців з економіки, туризму, готельно – ресторанної	2	1

	справи та державного управління. Модель та основні концепції гостинності.		
2.	ТЕМА 1.2. Еволюція індустрії гостинності. Стародавній світ. Формування індустрії гостинності XVIII століття. Розвиток індустрії гостинності: Французька революція. Становлення індустрії гостинності: XIX століття. Історичний розвиток індустрії гостинності: XX століття.	2	1
3.	ТЕМА 1.3. Індустрія готельного бізнесу. Диференціація готелів. Поняття готельного номеру. Основні критерії категоризації номерів. Незвичайні готелі світу.	2	1
4.	ТЕМА 1.4. Ресторанний бізнес як складова частина індустрії гостинності. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності. Класифікація підприємств харчування. Методи обслуговування та умови харчування. Мішленівські зірки і ресторани. Незвичайні ресторани світу.	2	1

Змістовий модуль 2: Індустрія розваг

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	ТЕМА 2.1. Відпочинок і розваги. Організація відпочинку, дозвілля і розваг. Організація анімаційних послуг в індустрії гостинності. Організація сімейного дозвілля. Ігрова індустрія та азартні ігри.	2	1

Змістовий модуль 3: Прояви гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу

№ теми	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	ТЕМА 3.1. Створення атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. Принципи та правила якісного обслуговування. Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності. Принципи професійного поведіння обслуговуючого персоналу. Основні психологічні аспекти при обслуговуванні гостей.	4	1
2.	ТЕМА 3.2. Основи корпоративної етики. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	2	0,5
	ТЕМА 3.3. Гостинність як основа конкурентоспроможності індустрії послуг. Конкурентоспроможність закладів гостинності. Створення професійної придатності у обслуговуючого персоналу в індустрії послуг.	2	0,5
3.	ТЕМА 3.4. Формування оптимальної концепції закладу гостинності – головний критерій успіху. Бажання гостя – закон. Процес зустрічі гостей. Тренінги - необхідність для оптимальної діяльності закладів гостинності.	2	1
	Разом з дисципліни	20	8

2.2. Перелік практичних робіт

№ з/п	Назва практичної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Основні поняття та концепції індустрії гостинності	2	1
2.	Еволюція розвитку гостинності та перспективи розвитку на	2	1

	сучасному етапі.		
3.	Розвиток готельної індустрії	4	1
4.	Становлення ресторанного бізнесу як складової індустрії гостинності	4	1
5.	Організація відпочинку, дозвілля і розваг. Індустрія азартних ігор.	2	1
6.	Принципи та правила якісного обслуговування. Психологія послуг.	2	1
7.	Конкурентоспроможність закладів гостинності та професійна придатність обслуговуючого персоналу	2	1
8.	Формування оптимальної ідеї закладу. Процес зустрічі та спілкування з гостями.	2	1
	Разом з дисципліни	20	8

2.3. Перелік завдань до самостійної роботи

№ п/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Організація обслуговування гостей на найвищому рівні. Обслуговування VIP гостей. Додаткові послуги, як інструмент збільшення потоку гостей в індустрії гостинності. Організація зустрічі відвідувачів.	5	10
2.	Еко-туризм та еко-готелі і ресторани. SPA-туризм. Незвичайні види туризму. Кіно-готелі.	5	10
3.	Q грейдер-новітнє направлення в індустрії гостинності. Кава – напій креативного класу. Аромамаркетинг.	10	10
4.	Незвичайний сомельє. Хлібний сомельє. Сирний сомельє. Чайна церемонія. Флейрінг як елемент барного мистецтва.	5	10
5.	Незвичайна анімація. Ігорний бізнес.	5	10
6.	Французька система сервісу (Шеф-де-Ранг). Етикет. Організація обслуговування тематичних заходів у закладах ресторанного господарства.	5	10
7.	Етика ділового спілкування. Зовнішній вигляд співробітників сфери сервісу. Як правильно вирішити конфлікт у ресторані. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності. Технології управління персоналом. Найвідоміші фахівці індустрії гостинності різних країн світу та їх внесок у розвиток індустрії гостинності.	5	10
8.	Етична культура ресторанного сервісу. Банкет у стародавньому світі.	10	10
9.	Інноваційні підходи до спеціального харчування у ресторанах. Незвичайні	10	10

	послуги індустрії гостинності. Суміжні послуги для ресторану-нові джерела прибутку. Незвичайні послуги індустрії гостинності. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Ресторанна та готельна індустрія в період пандемії COVID-19. Фактори сезонності у туризмі.		
10.	Незвичайні професії у готелях. Найтоповіші професії в індустрії гостинності.	10	5
11.	Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.	5	5
12.	Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування. Електронне меню в ресторані.	5	4
	Всього	80	130

3. Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – екзамен

Нарахування балів за виконання змістового модуля

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min	max	К-ть робіт	Сумарні бали		К-ть робіт	Сумарні бали	
				min	max		min	max
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1. Готельна та ресторанна справа, як частина індустрії гостинності								
Робота на лекціях	0,5	1	8	4	8	2	1	2
Виконання практичних робіт	1,5	2	6	9	12	1,5	2,25	3
Опрацювання тем, не винесених на лекції	1	2	4	4	8	5	5	10
Підготовка до практичних занять	1	2	6	6	12	5	5	10
Виконання індивідуальних завдань	3,5	5	2	7	10	5	16,75	25
Проміжна сума				30	50		30	50
Поточний контроль (тестовий)	20	35	1	20	35	1	20	35

Контроль результатів дистанційного модулю	10	15	1	10	15	1	10	15
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100		60	100
Змістовий модуль 2. Індустрія розваг								
Робота на лекціях	0,5	1	2	1	2	0,5	0,25	0,5
Виконання практичних робіт	1,5	2	4	6	8	1	1,5	0,5
Опрацювання тем, не винесених на лекції	1	2	4	4	8	6	6	12
Підготовка до практичних занять	1	2	6	6	12	8	8	16
Виконання індивідуальних завдань	6,5	10	2	13	20	2	14,25	19,5
Проміжна сума				30	50		30	50
Поточний контроль (тестовий)	20	35	1	20	35	1	20	35
Контроль результатів дистанційного модулю	10	15	1	10	15	1	10	15
Оцінка за змістовий модуль 2				60	100		60	100
Змістовий модуль 3. Прояви гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу								
Робота на лекціях	0,5	1	9	4,5	9	1,5	0,75	1,5
Виконання практичних робіт	1,5	2	6	9	12	1,5	2,25	3
Опрацювання тем, не винесених на лекції	1	2	6	6	12	5	5	10
Підготовка до практичних занять	0,5	1	1	2,5	1	3	1,5	3
Виконання індивідуальних завдань	1	2	8	8	16	16	16,5	32,5
Проміжна сума				30	50		30	50
Поточний контроль (тестовий)	20	35	1	20	35	1	20	35
Контроль результатів дистанційного модулю	10	15	1	10	15	1	10	15
Оцінка за змістовий модуль 3				60	100		60	100

Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену

Поточний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування тудентом матеріалу лекційного змістового модуля, проводиться у вигляді тестування, яке містить й теоретичні питання.

Таблиця 1

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Розв'язання тестів та відповіді на теоретичні питання	50	За надану повну обґрунтовану відповідь на теоретичні питання (4 питання, максимальний бал – 5 балів за кожну відповідь), за кожний правильний тест – 1 бал

Таблиця 2

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
5-4	Надані правильні відповіді з незначними помилками, за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно їх викладає; вільно оперує термінологією.
3-2	Надані відповіді з помилками, за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює думки
2-0	Надані відповіді з суттєвими помилками, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Проведення екзамену здійснюється шляхом відповідей на 3 теоретичні питання.

Таблиця 3

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Відповіді на теоретичні питання (3 питання)	50	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином (перших 2 питання оцінюють в 40 балів, 3 питання в 10 балів)

Таблиця 4

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
50-40	Надані правильні відповіді з незначними помилками, за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно їх викладає; вільно оперує термінологією.
39-20	Надані правильні відповіді без грубих помилок, за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, але не повністю розкриває зміст
19-5	Надані відповіді з помилками, за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює думки
4-0	Надані відповіді з суттєвими помилками, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

4. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Менеджмент ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Вид. 2-е, стер. — Харків : Світ Книг, 2019. — 486 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 483-485. — ISBN 978-966-2678-26-0.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1344932>

2. Словник-довідник: Туризм і природно-рекреаційний потенціал [Текст] / В. Г. Грановська, О. В. Морозов, В. М. Крикунова, О. С. Морозова ; Херсон. держ. аграр. ун-т. — Наук.-метод. вид. — Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2019. — 108 с. : іл.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1344881>

3. Прошу до столу. Як працює ресторанний бізнес [Текст] = Setting the Table. The Transforming Power of Hospitality in Business / Д. Меєр ; пер. з англ. Г. Кирієнко. — Київ : Наш формат, 2019. — 344 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1736581>

4. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві [Текст] : навч. посіб. / О. В. Ткаченко. — Харків : Світ Книг, 2020. — 98 с. — Бібліогр.: с. 97.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONANT.1737143>

5. Сервіс та організація ресторанного господарства в закладах індустрії

гостинності [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Т. Є. Лебеденко, Т. П. Новічкова, А. В. Єгорова та ін. — Одеса : Маджента, 2021. — Електрон. текст. дані: 683 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1685135>

б. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко та ін. ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. — Вид. 2-ге, стер. — Харків : Світ Книг, 2021. — 411 с. : табл., рис. — Бібліогр.: 393-394.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.1737007>

Додаткові (за наявності):

1. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. — 2-ге вид., перероб. і доп. — Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. — 335 с.
2. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. — К.: КНТЕУ, 2015. — 430 с.
3. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія/ Г. Т. П'ятницька. — К.: КНТЕУ, 2015. — 465 с.
4. Аналітичні публікації з проблем гостинності [Електронний ресурс].— Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.
5. Офіційний сайт компанії "Ресторатор Україна". URL: <http://www.restorator.com.ua>
6. Бізнес-етика в індустрії гостинності: методичні рекомендації./ Красько А.Б., Бордун О.Ю. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І.Франка, 2020. — 50 с.
7. Всі готелі України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.all-hotels.com.ua>
8. Байлік С. І. Організація готельного господарства : підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. — К.: Держспоживстандарт України, 2004.
10. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. — № 31. — С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
11. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. — Чинний від 2004–07–01. — К.: Держстандарт України, 2004. — 17 с.
12. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.
13. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). — К.: КНТ, 2007. — 457 с.
14. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. для вищ. навч. закл. Київ: Кондор-Видавництво, 2013. 250 с.

15. Micah Solomon. (2016), *The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets*, Select Books Inc, New York, United States.
16. Dale Van Atta. (2019), *Bill Marriott: Success Is Never Final-His Life and the Decisions That Built a Hotel Empire*, Shadow Mountain, Salt Lake City, Utah.