

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**

Кафедра «Публічне управління, адміністрування та право»

ЗАТВЕРДЖУЮ

в.о.зав. кафедри

проф. _____ Роман ОЛЕКСЕНКО

«_____» _____ 2020 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Основи гостинності»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»
зі спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа»
на основі ОС «Бакалавр»

факультет АТЕ

2020– 2021 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Основи гостинності» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» факультет АТЕ зі спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа» – Мелітополь, ТДАТУ імені Дмитра Моторного, 2020– 13с.

Розробник: к.е.н., доцент Світлана ПЛОТНІЧЕНКО

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Публічне управління, адміністрування та право»

Протокол № від «___» _____ 2020 року

В.о. зав.кафедри публічного управління, адміністрування та права

Д.ф.н., професор _____ Роман ОЛЕКСЕНКО

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа»

Протокол № від «___» _____ 2020 року

Голова, доц. _____ Олена ГРИГОРЕНКО

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки , освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів - 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування» (шифр і назва)	За вибором студента	
Загальна кількість годин – 90 годин	Зі спеціальності 241 – «Готельно-ресторанна справа»	Курс	Семестр
Змістових модулів - 2		1-й	2-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 2 год. самостійна робота студента – 4,5 год.	Вищий ступень освіти: «Бакалавр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	10 год.
		Лабораторні заняття	
		Практичні заняття	12 год.-
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	68 год.
		Форма контролю: диференційований залік	

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу – формування професійних навичок у майбутніх фахівців, уміння аналізувати напрями і проблеми в гостинності, освоєння студентами основних принципів і методів організації та управління підприємством індустрії гостинності і придбання практичних навичок, необхідних для успішного введення бізнесу в складних сучасних умовах.

Завдання курсу – ознайомлення з історичним становленням і розвитком індустрії гостинності в Західній Європі та Америці, з традиціями гостинності інших народів, визначення шляхів підвищення культури та якості обслуговування у готельному та ресторанному бізнесі.

Предмет курсу – закономірності формування і функціонування системи готельного бізнесу, ресторанної справи, відпочинку і розваг, проведення конференцій і виставок, маркетингу, людських ресурсів та культури.

У результаті вивчення дисципліни **студент повинен**

знати:

- історію розвитку туризму і гостинності;
- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- історію розвитку ресторанного бізнесу;
- історію розвитку азартних ігор;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного господарства України;
- діяльність ресторанів.

вміти:

- аналізувати рекреаційне середовище;
- орієнтуватися в цінній політиці індустрії гостинності;
- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- характеризувати розвиток транспортних послуг у світі, їхню роль в індустрії гостинності;
- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг гостинності;
- аналізувати діяльність барів і ресторанів.

бути ознайомленим: із законодавчою базою України з питань, що вивчаються дисципліною, з розвитком економічних процесів та явищ.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. «Історія, еволюція, традиції індустрії гостинності»

Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Становлення та розвиток індустрії гостинності Історія туризму та гостинності. Гостинність у давніх культурах. Піонери індустрії гостинності. Традиції гостинності. Поняття послуг та обслуговування. Вдосконалення системи обслуговування туристів. Література [1; 19]

Тема 2. Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів. Історія розвитку готельної індустрії. Класифікація готелів за типом і місцем розташування, схема загальних служб готелю. Франчайзинг в індустрії гостинності. Готелі тривалого обслуговування туристів. Краці, найбільші та незвичайні готелі світу. Тенденції розвитку готельного бізнесу на Україні. Система управління готелем і доходами. Література [1–6; 15; 20–22]

Тема 3. Ресторанний бізнес і основні види діяльності ресторанів. Історія розвитку ресторанного бізнесу. Класифікація ресторанів. Типи ресторанного обслуговування. Розробка складу меню. Управління кухнею. Ефективність ресторанного сервісу. Література [8–21]

Змістовий модуль 2. «Менеджмент в індустрії гостинності, ефективність їх застосування»

Тема 4. Відпочинок і розваги. Національні парки та заповідники України. Еволюція рекреаційної середовища. Старовинні замки України — захоплююча пригода у часі. Категорії міських клубів. Розважально-оздоровчі заходи. Фактори, що спонукають людину до відпочинку. Література [1–19]

Тема 5. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. Поняття і загальна характеристика лідерства. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності. Література [8–11]

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				
			годин				балів
			лк	лаб.	сем. (пр.)	СРС	
Змістовий модуль 1. «Історія, еволюція, традиції індустрії гостинності»							
1-2	Лекція 1	Поняття, структура та еволюція гостинності	2	-	-	-	-
	Практичне заняття 1	Вступне заняття. Порядок вивчення дисципліни «Основи гостинності»	-	-	2	-	7
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	5	2
3-4	Лекція 2	Розвиток готельного бізнесу та класифікація готелів	2	-	-	-	-
	Практична робота 3	Класифікація засобів розміщення в світі	-	-	2	-	10
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	5	2
5-6	Лекція 3	Ресторанний бізнес і основні види діяльності ресторанів	2	-	-	-	-
	Практична робота 3	Функціональні служби готельного підприємства	-	-	2	-	10
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	5	
7	Практична робота 4	Організація діяльності засобів розміщення	-	-	2	-	5
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	9	2
8-9	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I				10	2
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовий модуль I					10
Всього за змістовий модуль 1 - год.			6	-	8	34	50
Змістовий модуль 2. «Маркетинг та менеджмент в індустрії гостинності, ефективність їх застосування»							
10-11	Лекція 4	Відпочинок і розваги	4	-	-	-	-
	Практична робота 5	Розрахунок основних показників діяльності засобів розміщення.	-	-	2	-	15

	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	10	5
12-13	Лекція 12-13	Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	42	-	-	-	-
	Практична робота 6	Організація харчування в засобах розміщення.	-	-	2	-	15
	Самостійна робота	Робота на навчально-інформаційному порталі	-	-	-	14	5
14-15	Самостійна робота	Підготовка до написання ПМК I				10	
	ПМК I	Підсумковий контроль за змістовий модуль I	-	-	-		10
Всього за змістовий модуль 2 - год.			4	-	4	34	50
диференційований залік							
Всього з навчальної дисципліни – 90 год.							100

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Розвиток індустрії гостинності від часів Давнього Риму донині.
2. Який сенс вкладається у визначення «гостинність»?
3. Якими були основні традиції гостинності у давніх слов'ян?
4. За якими критеріями встановлюється категорія готелю?
5. Назвіть та опишіть типи ресторанного обслуговування.
6. У чому сутність сучасної гостинності?
7. Яку роль у розвитку систем гостинності відіграли Олімпійські ігри, свята та видовищні заходи?
8. Яка різниця між комерційними та некомерційними розважально-оздоровчими заходами?
9. Що таке культура праці? Організація робочого місця.
10. Як розвивалися традиції гостинності в Європі за часів середньовіччя? Що сприяло розвитку системи гостинності?
11. Різні види діяльності, пов'язані з азартними іграми.
12. Уніфіковані технології ресторанних послуг.
13. Яка різниця між конференцією та експозицією? Основні типи розташування меблів у конференц-залі.
14. Зв'язок між азартними іграми та іншими структурами галузі гостинності.
15. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
16. Коли з'явився найдавніший європейський готель? Якими були умови у європейських готелях того часу?
17. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
18. Національні парки України, їх короткий опис.

19. Що таке управління прибутками? Основні обов'язки та відповідальність керівника готелю.
20. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.
21. Методика ведення ділових переговорів.
22. Як розвивався ресторанний бізнес у європейських країнах?
23. Які проблеми заважають розвитку туристсько-готельного бізнесу в Україні?
24. Виставки, ярмарки, туристські салони — організація та проведення.
25. Види та характеристика готельних барів.
26. Характеристика об'єктів природно-заповідного фонду України.
27. Який вплив на розвиток готельної індустрії мало введення таких форм управління готелями, як контракт на управління, франчайзинг?
28. Які переваги та недоліки підходу «управління прибутками»?
29. Мета та призначення готелю.
30. Визначення та сутність ринку послуг гостинності.
31. Планування розважальних заходів.
32. «Українські замки» — історія Олеського і Підгорецького замків.
33. Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.
34. Організація роботи виробничих цехів ресторану.
35. Поясніть визначення термінів «американський план», «базова ціна».
36. Назвіть та охарактеризуйте головні обов'язки адміністратора готелю.
37. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні.
38. Історія розвитку азартних ігор в індустрії розваг.
39. Організація та контроль маркетингу в готельному бізнесі.
40. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.
41. Меню ресторанних мереж, розробка складу меню.
42. Методика та порядок проведення презентацій.
43. Розвиток готельного бізнесу в Україні.
44. Чому діяльність казино потребує суворих законодавчих правил?
45. Анімаційні послуги тематичних парків.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Розкажіть про процес відбору при найманні службовців.
2. Концепція та філософія маркетингу в індустрії гостинності.
3. Що таке асоціація та з якою метою вона створюється?
4. Соціально-економічна сутність маркетингу.
5. Культура обслуговування та якість послуг у готельному бізнесі.
6. Характеристика міжнародного ринку послуг гостинності.
7. Організація послуг харчування при проведенні офіційно-ділових переговорів.
8. Класифікація та види туризму: форми, види та типи.
9. Організація розважальних послуг.
10. Туристська послуга як найбільша складова галузі послуг.
11. У чому полягає різниця між діяльністю бек-хауса та фронт-хауса?
12. Посадкові обов'язки керуючого рестораном.
13. Опишіть основні функції служби реєстрації.

14. Опишіть складності та проблеми адміністративно-господарчої частини та служби безпеки.
15. Розкажіть, у чому проявляється вплив туризму на економіку.
16. Маркетингові дослідження конкурентів.
17. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
18. Коротка характеристика основних видів готелів.
19. Що таке комерційний відпочинок? Короткий опис комерційних підприємств індустрії відпочинку.
20. Поясніть, для чого створюються тематичні парки та клуби.
21. Кар'єрні можливості в індустрії азартних ігор.
22. Організатори зборів і конференцій. Їх функції.
23. Методи маркетингового ціноутворення у туризмі.
24. Цінова політика готелю.
25. Нормативні вимоги до якості послуг у гостинності.
26. Опишіть вимоги до директора служби харчування та напоїв і його ключових помічників.
27. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
28. Пізнавальні процеси та професійна діяльність у готельному бізнесі.
29. Культура розмови у спілкуванні з клієнтом.
30. Організація послуг харчування для учасників конгресного туризму.
31. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.
32. Канали реалізації послуг гостинності.
33. Методика ведення ділових переговорів.
34. Мотивація та стимуляція праці в ресторанному бізнесі.
35. Конкурентоспроможність підприємства індустрії гостинності.
36. Методи проведення нічного аудиту в готелі.
37. Професійний етикет у гостинності.
38. Назвіть, хто є "піонером" в індустрії гостинності.
39. Агентства з організації поїздок, їх функції та мета.
40. Які причини та мотиви спонукають людей мандрувати?
41. Чому історія туризму та гостинності є часткою історії світової культури?
42. Назвіть основні цілі мандрівок у давні часи?
43. Останні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
44. Маркетинг персоналу.
45. Сучасні тенденції в галузі розваг і відпочинку.

ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Розвиток індустрії гостинності від часів Давнього Риму донині.
2. Який сенс вкладається у визначення "гостинність"?
3. Якими були основні традиції гостинності у давніх слов'ян?
4. За якими критеріями встановлюється категорія готелю?
5. Назвіть та опишіть типи ресторанного обслуговування.
6. У чому сутність сучасної гостинності?
7. Яку роль у розвитку систем гостинності відіграли Олімпійські ігри, свята та видовищні заходи?

8. Яка різниця між комерційними та некомерційними розважально-оздоровчими заходами?
9. Що таке культура праці? Організація робочого місця.
10. Як розвивалися традиції гостинності в Європі за часів середньовіччя? Що сприяло розвитку системи гостинності?
11. Різні види діяльності, пов'язані з азартними іграми.
12. Уніфіковані технології ресторанних послуг.
13. Яка різниця між конференцією та експозицією? Основні типи розташування меблів у конференц-залі.
14. Зв'язок між азартними іграми та іншими структурами галузі гостинності.
15. Що таке готельні послуги? Їх характеристика.
16. Коли з'явився найдавніший європейський готель? Якими були умови у європейських готелях того часу?
17. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
18. Національні парки України, їх короткий опис.
19. Що таке управління прибутками? Основні обов'язки та відповідальність керівника готелю.
20. Діловий етикет. Планування роботи персоналу.
21. Методика ведення ділових переговорів.
22. Як розвивався ресторанний бізнес у європейських країнах?
23. Які проблеми заважають розвитку туристсько-готельного бізнесу в Україні?
24. Виставки, ярмарки, туристські салони — організація та проведення.
25. Види та характеристика готельних барів.
26. Характеристика об'єктів природно-заповідного фонду України.
27. Який вплив на розвиток готельної індустрії мало введення таких форм управління готелями, як контракт на управління, франчайзинг?
28. Які переваги та недоліки підходу "управління прибутками"?
29. Мета та призначення готелю.
30. Визначення та сутність ринку послуг гостинності.
31. Планування розважальних заходів.
32. "Українські замки" — історія Олеського і Підгорецького замків.
33. Класифікація підприємств індустрії гостинності та їх характеристика.
34. Організація роботи виробничих цехів ресторану.
35. Поясніть визначення термінів "американський план", "базова ціна".
36. Назвіть та охарактеризуйте головні обов'язки адміністратора готелю.
37. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні.
38. Історія розвитку азартних ігор в індустрії розваг.
39. Організація та контроль маркетингу в готельному бізнесі.
40. Трудові конфлікти: моделі, аналіз, рішення.
41. Меню ресторанних мереж, розробка складу меню.
42. Методика та порядок проведення презентацій.
43. Розвиток готельного бізнесу в Україні.
44. Чому діяльність казино потребує суворих законодавчих правил?
45. Анімаційні послуги тематичних парків.
46. Розкажіть про процес відбору при найманні службовців.
47. Концепція та філософія маркетингу в індустрії гостинності.
48. Що таке асоціація та з якою метою вона створюється?

49. Соціально-економічна сутність маркетингу.
50. Культура обслуговування та якість послуг у готельному бізнесі.
51. Характеристика міжнародного ринку послуг гостинності.
52. Організація послуг харчування при проведенні офіційно-ділових переговорів.
53. Класифікація та види туризму: форми, види та типи.
54. Організація розважальних послуг.
55. Туристська послуга як найбільша складова галузі послуг.
56. У чому полягає різниця між діяльністю бек-хауса та фронт-хауса?
57. Посадові обов'язки керуючого рестораном.
58. Опишіть основні функції служби реєстрації.
59. Опишіть складності та проблеми адміністративно-господарчої частини та служби безпеки.
60. Розкажіть, у чому проявляється вплив туризму на економіку.
61. Маркетингові дослідження конкурентів.
62. Етапи історичного розвитку готельної індустрії.
63. Коротка характеристика основних видів готелів.
64. Що таке комерційний відпочинок? Короткий опис комерційних підприємств індустрії відпочинку.
65. Поясніть, для чого створюються тематичні парки та клуби.
66. Кар'єрні можливості в індустрії азартних ігор.
67. Організатори зборів і конференцій. Їх функції.
68. Методи маркетингового ціноутворення у туризмі.
69. Цінова політика готелю.
70. Нормативні вимоги до якості послуг у гостинності.
71. Опишіть вимоги до директора служби харчування та напоїв і його ключових помічників.
72. Опишіть роботу відділу обслуговування масових заходів.
73. Пізнавальні процеси та професійна діяльність у готельному бізнесі.
74. Культура розмови у спілкуванні з клієнтом.
75. Організація послуг харчування для учасників конгресного туризму.
76. Основні принципи організації спортивно-оздоровчих послуг.
77. Канали реалізації послуг гостинності.
78. Методика ведення ділових переговорів.
79. Мотивація та стимуляція праці в ресторанному бізнесі.
80. Конкурентоспроможність підприємства індустрії гостинності.
81. Методи проведення нічного аудиту в готелі.
82. Професійний етикет у гостинності.
83. Назвіть, хто є "піонером" в індустрії гостинності.
84. Агентства з організації поїздок, їх функції та мета.
85. Які причини та мотиви спонукають людей мандрувати?
86. Чому історія туризму та гостинності є часткою історії світової культури?
87. Назвіть основні цілі мандрівок у давні часи?
88. Останні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.
89. Маркетинг персоналу.
90. Сучасні тенденції в галузі розваг і відпочинку.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли / Б. Гейтс. – 2-е изд., исправл. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 480 с.
2. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. – (Серия «Учебники, учебные пособия»).
3. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Дж., Вонг В. Основы маркетинга: Пер. с англ. — 2-е европ. изд. — М.; СПб.; К.: Издат. дом “Вильямс”, 1999. — 1152 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – [3-е изд., перер. и доп.]. – Минск: Новое знание, 2002. – 368 с.
5. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посібн. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
7. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 286 с.
8. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й, Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під заг. ред. М. М. Поплавського і О. О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник / Л. І. Нечаюк , Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
10. Самарцев Е. Гостиницы Украины: каким будет завтрашний день? // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2002. — № 6 (10). — С. 14–19.
11. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 2009. — 46□ с.
12. Ходорков Л. Ф. Мировое гостиничное хозяйство. — М.: СКШ, 2013. — 45 с.
13. Яценко Б. П. Мегатренди світового господарства // Укр. геогр. журн. — 2015. — № 4. — С. 112.
14. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 2011. — 461 с.
15. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).
16. Ходорков Л. Ф. Мировое гостиничное хозяйство. — М.: СКШ, 2007. — 45 с.
17. Яценко Б. П. Мегатренди світового господарства // Укр. геогр. журн. — 2010. — № 4. — С. 1–7.
18. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 248 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Сайт кафедри маркетингу <http://www.tsatu.edu.ua/mk/>
4. Internet.

