



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

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Гостинність

Розробники і викладачі (зазначаються розробники і викладачі, які викладають дисципліну - посада, наук. ступінь, вчене звання, П.І.Б.)	Контактний тел.	E-mail
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н., доцент Оксана ДИШКАНТЮК	0968311112	dyshtantyuk@ukr.net
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н., доцент Людмила ТІТОМІР	0977877071	titomirluda@gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРС

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 ресторанної індустрії як складових сфери гостинності.

Передумови для вивчення : « Організація ресторанного господарства», «Іноземна мова за професійним спрямуванням»

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 технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості та ресторанного господарства та у процесі навчання, що передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових технологій.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 5. Здатність до пошуку та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 11. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 14. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для забезпечення здорового способу життя.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 11. Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб.

СК 12. Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.

Навчальна дисципліна «Гостинність» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою: ПРН 2. Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти.

ПРН 26. Формувати і відстоювати власну світоглядну та громадську позицію, діяти соціально відповідально та свідомо. ПРН 27. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства, вести здоровий спосіб життя.

ПРН 28. Розробляти концепції та проекти закладів ресторанного господарства з урахуванням регіонального аспекту та стратегічних пріоритетів України.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст дисципліни «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. формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності,
8. навички взаємодії

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	30 / 10	30 / 10	120 / 160			Вибіркова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Вступ. Поняття гостинності Характеристика моделей гостинності	14	2	2	10	19	2	2	15
Тема 2. Історичний розвиток гостинності в Україні та різних країнах світу	14	2	2	10	15			15
Тема 3. Інновації в індустрії гостинності.	18	4	4	10	17	2	2	13
Тема 4 Сучасні тенденції розвитку системи гостинності ресторанного господарства	18	4	4	10	17	2	2	13
Тема 5. Туристська діяльність у сфері гостинності.	14	2	2	10	13			13
Тема 6 Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності	14	2	2	10	13			13
Тема7 Основи сучасної гостинності у закладах ресторанного бізнесу .	14	2	2	10	17	2	2	13
Тема8. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності .	14	2	2	10	13			13
Тема 9. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності..	14	2	2	10	17	2	2	13
Тема 10. Організація туристичних анімаційних послуг у сфері гостинності.	18	4	4	10	13			13
Тема 11. Загальні стандарти обслуговування на підприємствах сфери гостинності.	14	2	2	10	13			13
Тема 12. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	14	2	2	10	13			13
Усього	180	30	30	120	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЗАЛІК								

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 та онлайн ресурсів Zoom, Google Classroom та Google Meet. Практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою. В процесі навчання використовують: комп'ютери – 15 шт., проектор EPSON EH-TW550; проекційний стаціонарний екран; ноутбук ASUS E502S Intel(R) Celeron(R CPU N3150 1.6GHz. Програмне забезпечення: Linux ubuntu, Libreoffice, Blender, Autodesk Homestyler, Planner 5D, Remplanner, SmartDraw, GOOGLE ANALYTICS, CANVA, Google SketchUp, Figma. Доступ до Інтернету.

6. 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	Тема 1. Основні трактування поняття «індустрія гостинності». Характеристика моделі гостинності 1. Закордонна методологія 2. Вітчизняна методологія. 3. Сучасне наукове поняття « гостинність» :основні терміни. Загальні складові індустрії гостинності 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 Індивідуальне завдання: Визначте найважливіші внутрішні та зовнішні фактори гостинності 2. Характеристика моделі гостинності в Україні. 2. Реферат: Індивідуальні складові гостинності різних країн світу.	10	15

2	Тема 2. Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу. 1. Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності у світі. 2. Основні етапи становлення гостинності в залежності від соціального, економічного та культурного рівня розвитку країн світу. 3. Характеристика чотирьох етапів розвитку індустрії гостинності, з врахуванням історичних особливостей. Індивідуальне завдання: 3. Які види чинників в 19 столітті були головними для розвитку індустрії гостинності? 4. Характеристика європейських країн, які були першими у впровадженні послуги харчування 5.	10	15
3	Тема 3.Інновації в індустрії гостинності. Розвиток індустрії гостинності в Україні. Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності в Україні. 1. Характеристика чотирьох етапів розвитку індустрії гостинності, з врахуванням історичних та національних особливостей України. 2. Перші українські готелі та ресторани : особливості архітектури і послуг. 3. Загальна характеристика основних типів інновацій: продуктові, технологічні, екологічні, організаційні. Індивідуальне завдання: 1. Чим відрізняються постійні двори і харчевні у якості гостинності? Презентація: Основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності в Україні.	10	13
4	Тема 4. Сучасні тенденції розвитку систем ресторанної гостинності у різних країнах світу. 1. Основні терміни та визначення у галузі ресторанного господарства. 2. Основні напрямки та перспективи розвитку ресторанного господарства. Індивідуальне завдання: 1. Презентація:Найбільш оригінальні ресторани в готелях різних країн світу. Презентація:Сучасні підприємства харчування - кафе і бари	10	13

5	Тема 5. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація вплив туризму на гостинність. 1. Основні терміни та визначення поняття «туризм» 2. Основні напрямки та перспективи розвитку туризму як проява гостинності. 3. Мотивація здійснення подорожей Індивідуальне завдання: 1. Які туристичні міжнародні програми Вам відомі? 2. Презентація: Найбільш туристичні країни світу. 3.	10	13
6	Тема 6. Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності. 1. Організація рекреаційного господарства України. 2. Основні напрямки та перспективи розвитку туризму в Україні .3.Державне регулювання туристичною діяльністю в Україні. 3. Індивідуальне завдання: 1. Презентація:Економічний вплив регіону на розвиток туризму(за вибором). За даними мережі Інтернет охарактеризуйте туристичну активність Одеській області.(презентація)	10	13
7	Тема 7. Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу. 1. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. 2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. 3. Дев'ять основних принципів гостинності. Індивідуальне завдання: Реферат:Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності.	10	13
8	Тема 8 Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності. 1. Основи професійної етики персоналу закладу гостинності. 2. Професійний етикет 3. Основи корпоративної культури закладів індустрії гостинності. Індивідуальне завдання: 1. Особливості впливу рівня культури спілкування працівників сфери гостинності на 12мідж підприємства. 2. Перелічить положення професійного етикету. Критерії якісного обслуговування.	10	13

9	Тема 9. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. 1. Поняття конкуренції та конкурентоспроможність підприємств сфери гостинності. 2. Сучасні напрями розвитку конкуренції у сфері гостинності 3. Основні особливості конкурентоспроможності закладів сфери послуг. Індивідуальне завдання: 1. Особливості конкуренції готелей високої категорії Реферат: Фактори впливу на рівень конкуренції.	10	13
10	Тема 10. Організація анімаційної діяльності. 1. Характеристика типів анімацій у сфері гостинності. 2. Сучасні функції туристичних анімацій, які впроваджуються у сферу гостинності. 3. Особливості розробки анімаційних програм в залежності від її типу і спеціалізації закладу сфери послуг Індивідуальне завдання: реферат (за вибором) 1. Особливості рекреаційних анімацій. 2. Особливості туристичного дозвілля.	10	13
11	Тема 11 Стандарти обслуговування. 1. Характеристика стандартів якості обслуговування у сфері гостинності. 2. Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу. 3. Основні принципи та правила високо якісного обслуговування. Індивідуальне завдання: 1. Особливості загальних вимог якості послуг у сфері гостинності Реферат : Особливості додаткових послуг сфери гостинності як показник якості.	10	13
12	Тема 12. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності. 1. Характеристика моделі фахівця «менеджер» у сфері гостинності. 2. Характеристика моделі «лідер» у сфері гостинності. 3. Етапи кар'єрного зростання в індустрії гостинності. Індивідуальне завдання: Реферат (за вибором): 1. Особливості професійної компетентності. 2. Особливості соціальної компетентності.	10	13
	Всього	120	160

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Види контролю	Складові оцінювання	
	Для іспиту	Для заліку
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання самостійної роботи, індивідуальних завдань здобувача тощо.	50%	100%
підсумковий контроль	50%	

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; розв'язання ситуаційних завдань, практичних завдань, залік
--	---

8. ОЦІНЮВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ТА ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ У МІЖНАРОДНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

(поточний контроль, підсумковий контроль, загальний результат оцінювання)

ЗАЛІК

<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на практичних (лабораторних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних (лабораторних) занять	60
Виконання завдань для самостійного опрацювання			

⁹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

1.2. Індивідуальне завдання, підготовка реферату (презентації) за заданою тематикою	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	20
Виконання індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача			
1.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять, наукових конференцій та круглих столів.	20
Разом балів за поточний контроль			100
Загальний результат оцінювання			100

Поточний контроль знань здобувачів освіти при формі контролю **залік** (максимум 100 балів) оцінюється за шкалою («2», «3», «4», «5»), з обов'язковим переведенням балів за кожний вид роботи таким чином:

- за підготовку до аудиторних занять (максимум 60 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості практичних (лабораторних) занять, для переведу балів за підготовку до аудиторних занять середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 12;
- за виконання завдань для самостійного опрацювання (тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою) (максимум 20 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості програмного матеріалу, що виноситься на самостійне вивчення, для переведу зазначених балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4;
- за інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовку наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо (максимум 20- балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості інших видів індивідуальних завдань, для переведу балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ

- «2»- виставляється за неправильну відповідь (письмову роботу), яка не відповідає змісту теми та свідчить про нерозуміння її основних положень;
- «3» -виставляється за відповідь (письмову роботу), яка відповідає змісту теми, але є неповною і неточною у визначенні понять, свідчить про неповне розуміння основних положень навчального матеріалу, свідчить про те, що знання студента мають фрагментарний, поверховий характер;
- «4» - оцінюється правильна і обґрунтована відповідь (письмова робота), з якої видно, що студент знає й розуміє теоретичний матеріал в обсязі навчальної теми, володіє необхідними навичками, не допускає суттєвих помилок.
- «5» - оцінюється повна, правильна, ґрунтовна відповідь (письмова робота) на запитання теми, що передбачає логічність і послідовність викладу матеріалу, володіння термінологією, показує вміння повно й глибоко використовувати теоретичні знання в практичній площині.

¹ Індивідуально-консультаційна робота викладача зі здобувачами

¹⁰ Індивідуально-консультаційна робота викладача зі студентами

9. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

(для екзамену/залік)

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 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.

-

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

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	
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

10.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. Гостинність: навчально-методичний посібник/ О.В. Дишкантюк, Л.А. Тітомир, А.В. Марковська.-Одеса: Олді+. 2022-92с.
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

Додаткова

1. Закон України від 05.09.2017 р. «Про освіту» URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення 07.08.2023)
2. Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII «Про вищу освіту» URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення 01.08.2023)
3. Тітомир Л.А. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства / Л.А. Тітомир, А.К. Д'яконова, Ф.А.Трішин., О.М.Коротич // Економіка харчової промисловості. 2021. Т.13. № 1. С. 62-66
4. 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
5. Туристичні послуги в Україні / Зб.нормат.актів: - К.:Юриском інтер, 2010. 319 с.
6. Нормативні служба туризму і курортів України. URL: www.tourism.gov.ua
7. Booking.com: веб-сайт. акти України. URL: www.nau.kiev.ua
8. Статистика України. URL: www.ukrstat.gov.ua

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами