

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Міжнародний гуманітарний університет

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Тітомир Л.А.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання практичних робіт
з навчальної дисципліни

«Гостинність»

для здобувачів першого(бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 181
«Харчові технології» денної та заочної форм навчання

Одеса , 2024р

УДК 338.478.2:640.4(075.8)

Затверджено Вченою радою Міжнародного гуманітарного університету

(протокол №1 від 31.08. 2024р)

Рецензенти:

Директор оздоровчого комплексу «Кароліно» АО «Одесатурист»- Надія Смирнова

Методичні рекомендації до виконання практичних робіт з навчальної дисципліни «Гостинність» для здобувачів першого(бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 181 «Харчові технології» денної та заочної форм навчання / Укладач- к.т.н.,доцент ТітомирЛ.А.Одеса:Міжнародний гуманітарний університет,2024. 36 с

Методичні рекомендації до виконання практичних робіт з навчальної дисципліни «Гостинність» розроблені для здобувачів першого(бакалаврського) рівня вищої освіти. Рекомендації охоплюють всі теми для забезпечення ефективного засвоєння навчальної дисципліни. Методичні рекомендації стануть корисними для студентів у процесі вивчення дисципліни та допоможуть їм сформуванню системного уявлення про сучасну сферу гостинності та придбання необхідних практичних навичок для професійної діяльності.

ПЛАН

Вступ

Структура навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни

Тема 1 Поняття гостинності .Характеристика моделей гостинності.

Тема 2. Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу

Тема 3 Інновації в індустрії гостинності.

Тема 4. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності ресторанного господарства

Тема 5. Туристична діяльність у сфері гостинності.

Тема 6 Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності .

Тема 7. Основи сучасної гостинності у закладах ресторанного бізнесу

Тема 8 Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності.

Тема 9. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності

Тема10.Організація туристичних анімаційних послуг у сфері гостинності

Тема 11 Загальні стандарти обслуговування на підприємствах сфери гостинності.

Тема 12. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності

Рекомендована література

Вступ

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 складовою сфери гостинності.

Освіта як рівень знань, здобутих у процесі навчання, – один із основних факторів соціалізації особи. Особливий вплив на соціалізацію має освіта, яка сьогодні реформується в Україні. Цей процес відбувається в умовах економічної кризи, швидкої зміни світогляду, відродження національної культури. Зміст вищої освіти полягає в тому, щоб спеціально вибраною і визнаною суспільством системою елементів об'єктивного досвіду людства дати такий рівень професійної соціалізації, який необхідний для успішної діяльності у певній сфері. Українське суспільство йде по шляху реформування вищої освіти згідно зі стандартом Болонського процесу. Концепція модернізації вищої освіти в Україні передбачає докорінний перегляд і створення програми її зближення з європейським освітнім і науковим простором. Запорукою цього процесу виступає збереження здобутків національної системи освіти з одночасним урахуванням світових освітніх тенденцій. Модернізація вищої

освіти відповідно до вимог Болонського процесу – це нова філософія освітньої діяльності, яка потребує нового, інноваційного мислення, нових принципів організації навчального процесу, нових взаємовідносин між науково-педагогічними працівниками та студентами, підвищення самостійності та мобільності студентів. Вони, як рівноправні суб'єкти, повинні знати теоретико-правові, організаційні, виховні аспекти вищого навчального закладу. Завдання практикуму спрямовані на поглиблення теоретичних знань студентів, а виконання практичних завдань дозволить отримати навички щодо самостійного прийняття організаційних та виробничих рішень, які обумовлюють успішне функціонування ресторанного господарства в реальних умовах.

У процесі виконання практичних завдань здійснюється обґрунтування й прийняття рішень в умовах поетапного багатокрокового опрацювання необхідних складових організаційно-виробничого процесу на підприємствах ресторанного господарства.

Методичні рекомендації складаються із практичних завдань, які апробовані і успішно використовуються в учбовому процесі під час викладання курсу «Гостинність». На початку кожного з них наводяться методичні та теоретичні рекомендації по даному розділу; мета, завдання та вихідна інформація щодо вирішення завдань різного рівня складності.

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.

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 закладів ресторанного господарства з урахуванням регіонального аспекту та стратегічних пріоритетів України.

. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		Л	П	ла б	ін д	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	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. Туристична 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 годин	180	30	30	-	-	120	180	10	10	-		160
Підсумковий контроль-залік												

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Поняття гостинності. Характеристика моделей гостинності

Основні терміни та визначення .Поняття «послуга» у сфері гостинності.

Основні складові сфери гостинності. Типи концепцій . Сучасні моделі гостинності

Тема 2. Історичний розвиток гостинності в Україні та різних країнах світу

Фактори впливу на розвиток міжнародної сфери гостинності.

Загальні етапи становлення індустрії гостинності в Україні

Тема 3.Інновації в індустрії гостинності.

Основні терміни та визначення поняття «інновація» .

Характеристика основних типів інновацій сфери гостинності.

Тема 4. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності ресторанного господарства .

Основні етапи становлення підприємств харчування як складової в індустрії гостинності.

Особливості сучасного розвитку підприємств харчування в індустрії гостинності.

Тема 5. Туристична діяльність у сфері гостинності.

Визначення поняття «туризм» Види формальностей у міжнародному туризмі

Особливості визначення Економічний вплив туризму на становлення та подальший розвиток гостинності.

Тема 6 Загальна характеристика туристичної галузі в Україні як прояви сфери гостинності

Туристична діяльність в Україні: поняття, розвиток, мотивація, вплив .

Аналіз сучасного стану туристичної діяльності України в індустрії гостинності.

Тема 7 Основи сучасної гостинності у закладах ресторанного бізнесу

Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування у сфері гостинності

Тема 8. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

Принципи професійного поведіння обслуговуючого персоналу.

Корпоративна етика

Тема 9. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності

Принципи формування конкурентоспроможності

Напрями конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг та їх характеристика

Тема 10. Організація туристичних анімаційних послуг у сфері гостинності

.Загальні напрями глобалізації туристичної діяльності

Функції анімаційної діяльності у сфері туристичного і готельно-ресторанного бізнесу

Тема 11. Загальні стандарти обслуговування на підприємствах сфери гостинності.

Стандарти обслуговування: цілі та завдання

Характеристика особливостей загальних та спеціалізованих вимог стандартів у сфері гостинності

Тема 12. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності

Загальна характеристика сучасного керівника в індустрії гостинності. Оцінка діяльності персоналу.

.

Практична робота № 1

Тема 1. Основні поняття та структура гостинності.

Мета роботи: вивчення особливостей основних моделей гостинності з врахуванням різних типів концепцій.

Теоретична складова.

. Гостинність - комплексна послуга, якій притаманні певні споживчі властивості і яка створює позитивний образ закладу, означає прояв «вторинного попиту» на послуги. Позитивний образ в сфері гостинності має створюватися за допомогою всебічного використання ресурсів гостинності, його комфортного середовища, стратегії та концепції. Сукупна взаємодія умов гостинності в єдиному технологічному процесі має бути скоординовано розробкою *моделі гостинності*

Модель гостинності включає чотири основні концепції: гуманітарну, технологічну, функціональну і комерційну, що визначають взаємини в системі гостинності між «гостем - послугою - середовищем гостинності». *Модель гостинності асоціюється з можливістю підприємства швидко реагувати на зміни як внутрішнього, так і зовнішнього середовища, визначати суть існування і суттєві відмінності від інших підприємств.* Сфера гостинності багато в чому визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними, соціальними) і взаємодією спеціалізованих чинників (ресурси гостинності, індустрія гостинності, професії гостинності). *Фундаментом гостинності є ресурси.*

Ресурси гостинності включають оцінку природних ресурсів:

- за функціональним аспектом, тобто по придатності для певного виду сфери послуг,
- за екологічним аспектом - з огляду на обґрунтованість вибору території
- за психофізіологічною комфортністю (відсутність шумових, вітрових та інших негативних впливів зовнішнього середовища),
- за естетичними аспектами, тобто емоційного впливу ландшафтів на гостя.

Результати гостинності визначаються позитивним або негативним сприйняттям сукупного процесу обслуговування (безпека середовища і умови обслуговування, сталість якості обслуговування, форми поведінки обслуговуючого персоналу, повнота набору послуг, комфортність навколишнього середовища (технічна і естетична), доступність отримання обслуговування, короткочасність очікування обслуговування). Аналіз світових тенденцій в індустрії гостинності дозволяє зробити висновок, що ця сфера діяльності має стрімкі темпи розвитку, високий дохід, особливості в залежності від регіону розташування та типу моделі

Завдання:

Характеристика особливостей чотирьох типів концепцій. Відмінності та критерії. Визначити основні моделі гостинності.

Практичне завдання:

1.Скласти графічно модель гостинності (кафе),з врахуванням 4 типів концепцій. (гуманітарну, технологічну,функціональну,комерційну) .

Підготувати доповіді чи презентації на теми:

2. Фактори, що впливають на сферу гостинності в Україні (внутрішнє середовище, зовнішнє середовище,економічні чинники)

3. Сучасні моделі гостинності (по регіонам):

- *Європейська модель*

- *Азійська модель*

- *Американська модель*

-*Східноєвропейська модель*

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Темі заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Проаналізуйте головні моделі гостинності по різних країнах.

2.Проаналізуйте типи концепції в залежності від сфери обслуговування.

3.Доведіть необхідність врахування факторів впливу на розвиток сфери гостинності

Практична робота № 2

Тема 2. Історичний розвиток гостинності в Україні та різних країнах світу

Мета роботи:аналіз основних етапів становлення індустрії гостинності

Теоретична складова

Історичний принцип у вивченні сфери гостинності дає змогу виявити основні етапи, особливості та тенденції її розвитку. Необхідно встановити вплив мотивів подорожей і туризму, культурних, економічних особливостей на розвиток системи гостинності, а також зворотний зв'язок — дію системи засобів гостинності на мотиви та характер подорожей, економічний і культурний розвиток поселень.

Назвемо основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності:

1. Соціальні. Розвиток суспільних відносин зумовив демографічні й міграційні процеси, необхідність системи засобів гостинності для їхньої реалізації.

2. Економічні. Збільшення доходів населення, значний економічний потенціал окремих регіонів і центрів зумовлює розвиток туристично-рекреаційних комплексів, насамперед розвиток сфери гостинності.

3. Культурні. Особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи засобів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації.

4. Науково-технічний прогрес. Використання досягнень науки і техніки зумовило зміну форм та методів діяльності засобів гостинності — використання новітніх технологій, технічних засобів, інформаційних систем.

5. Політичні. Система законодавчих і нормативних принципів держави зумовлює вплив на комплекс функціональних характеристик засобів гостинності, будівництво й умови оснащення засобів розміщення, створення корпоративних форм організації. Чинник освоєння або завоювання нових територій визначив геопросторове поширення принципів організації сфери гостинності тієї чи іншої держави.

6. Природно-ресурсні. Освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед сфери гостинності.

7. Історичні. Відобразилися в еволюції форм і методів організації засобів та сфери гостинності загалом і зміні одних історичних форм засобів та методів гостинності іншими.

Виокремлено основні періоди в еволюції сфери гостинності:

- виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н. е. — V ст. н. е.);
- формування спеціалізованих закладів розміщення (VI—XV ст.);
- розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI — на початку XX ст.;
- сучасний поступ світового готельного господарства.

Україна стає на шлях реформування, в якому туристична галузь займає провідне місце. Важливою її складовою є готельний бізнес. Сектор готельної індустрії - найбільш динамічний сектор економіки України. У сучасних умовах розвитку туризму особливої актуальності набувають питання розвитку індустрії гостинності. У науковому обігу термін «гостинність» трактується як «Властивість за знач. гостинний. Готовність, бажання приймати гостей і пригощати їх. Гостинне приймання». Галузь готельно- ресторанного бізнесу формує обсяг робіт для туризму,

транспорту, роздрібно́ї торгівлі, суспільного харчування, страхування, екскурсійного обслуговування, рекламної індустрії. Активний розвиток цієї сфери надасть нові робочі місця, додаткові надходження до бюджету, дозволить сформувати позитивний туристичний імідж окремих регіонів та країни в цілому, тому визначення перспектив розвитку готельного господарства України є актуальним.

Практичне завдання:

Підготувати доповіді, реферати чи презентації на теми:

1. Історія розвитку гостинності в середні віка.
2. Гостинність у період капіталізму.
3. Особливості становлення сфери гостинності у період ринкових відносин.
4. Історія розвитку гостинності в Україні
5. Скласти блок-схеми історичних етапів становлення гостинності .

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки

1. Визначте найважливіші історичні етапи становлення індустрії гостинності.
2. Мета та шляхи розвитку гостинності в Україні.
3. Доведіть твердження "українська гостинність – частина євроінтеграції."

Практична робота № 3

Тема: Інновації в індустрії гостинності.

Мета роботи: ознайомлення студентів з основними типами інновацій сфери гостинності.

Теоретична складова

Термін "інновація" вперше ввів у науковий обіг австрійський учений Йозеф Шумпетер 1912 р. у праці "Теорія економічного розвитку". Він визначав інновації як нову науково-організаційну комбінацію використання виробничих факторів, яка мотивована підприємницьким духом.

Американський учений Ф. Ніксон вважає, що інновація - це сукупність технічних, виробничих і комерційних заходів, які зумовлюють появу на ринку нових і покращених промислових процесів та обладнання.

У Законі України "Про інноваційну діяльність" дано таке визначення: "інновації - новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери".

Гостинність є основою сфери послуг. Її ототожнюють з атмосферою доброзичливості, якою оточують споживача готельних послуг, що відповідає сутності господарської діяльності в цій сфері.

Практичне завдання:

1. Заповнить таблицю «Класифікація нововведень за характером і функціональним призначенням».

№	Вид нововведень та новинок	Характеристика
1.	Технічні	
2.	Організаційні	
3.	Економічні	
4.	Соціальні	
5.	Юридичні	

2. Дати характеристику сутності інновації та інноваційної стратегії.

3. Заповнить таблицю «Основні види інноваційної підприємницької діяльності».

№	Вид інноваційної підприємницької діяльності	Характеристика
1.	Інноваційна діяльність в сфері техніко-технологічного забезпечення виробництва	
2.	Інноваційна діяльність в сфері збільшення виробництва, підвищення якості і здешевлення продукції	

3.	Інноваційна діяльність в сфері соціальної політики	
----	--	--

4 Підготувати доповідь чи презентацію на тему:

.Екологічні інновації : особливості впровадження і переваги.

5. Творча дискусія на тему :Доцільність впровадження інновацій у ресторанний бізнес на сучасному етапі розвитку сфери гостинності.

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

Тести

1. «Інноваційна система» - це:

а) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових методів управління інноваційною діяльністю організації з метою оптимізації і стратегії;

б) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових засобів управління інноваційною діяльністю організації з метою скорочення витрат виробництва і збуту;

в) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових засобів, методів і форм управління інноваційною діяльністю організації з метою оптимізації економічних результатів її господарської діяльності;

г) правильні відповіді а) і б).

2. Інновації, зорієнтовані на виробництво і використання нових (поліпшених) продуктів у сфері виробництва або у сфері споживання, - це:

а) ринкові інновації;

б) продуктові інновації;

в) інновації процесу;

г)технологічні інновації.

3. Кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у виведеному на ринок новому чи вдосконаленому продукті, новому чи вдосконаленому технологічному процесі, що використовується у практичній діяльності або новому підході до соціальних послуг, - це

а) новація;

б) нововведення;

- в) інновація;
- г) правильні відповіді б) і в);
- г) правильні відповіді а), б) і в).

4. Продукт інтелектуальної діяльності людей, оформлений результат фундаментальних, прикладних чи експериментальних досліджень у будь-якій сфері людської діяльності, спрямований на підвищення ефективності виконання робіт, - це

- а) інновація;
- б) новація;
- в) винахід;
- г) нововведення.

5. За якою ознакою інновації поділяють на виробничі, організаційні, технологічні, економічні, маркетингові, соціальні?

- а) сферою діяльності організації;
- б) інтенсивністю інноваційних змін;
- в) змістом діяльності;
- г) рівнем сприйняття;
- г) ступенем впливу на технологічне і соціальне середовище;
- д) причинами виникнення.

Практична робота № 4

Тема . Сучасний розвиток ресторанної індустрії у сфері гостинності

Мета роботи: ознайомлення студентів з основними напрямками розвитку ресторанного господарства як складової сфери гостинності.

Теоретична складова

Останнім часом разом із традиційними повносервісними ресторанами стали з'являтися спеціалізовані підприємства зі скороченим набором пропонованих послуг і страв. Спеціалізація підприємств буває найрізноманітнішою. Ресторани, як правило, спеціалізуються на приготуванні національних страв, вечерь, сніданків. Великої популярності у всьому світі набули ресторани швидкого обслуговування

Лідируючі позиції на світовому ринку ресторанного бізнесу займає **Європа**, яка по праву вважається батьківщиною сучасних підприємств харчування, а також законодавцем світових тенденцій ресторанного бізнесу. Саме європейський ресторанний бізнес є найбільш стабільним в світі, що безперечно робить його прикладом для наслідування, досвідченим «старшим братом» на міжнародному ресторанному ринку. Одним з *найбільш популярних напрямків* європейської ресторанної індустрії є **стиль «фьюжн»** або, як його ще називають, **cross-cookin**

Суттєвою проблемою на сьогоднішній день є труднощі перевірки якості продуктів харчування в місці їх споживання, встановлення «чистоти» продуктів (відсутність шкідливих речовин, добрив і т.д.). Тому зростає потреба в контролі якості сировини, його сертифікації на безпеку вживання. Незважаючи на це, тенденція переходу на *екологічні продукти харчування* набуває все більшої популярності. Зростаючий інтерес до здорової і смачної їжі вплинув на появу ще декількох популярних напрямків ресторанного бізнесу. По-перше, набирає популярність формат **penkitchen**: гості хочуть бачити, як і з чого для них готують їжу. По-друге, затребуване такий напрямок, як **slow-food**, яке ґрунтується на повільному вживанні смачної і здорової їжі; виховання смаку у споживача і поваги до їжі

Головними трендами розвитку у ресторанному бізнесі є:

- використання м'яса і морепродуктів від місцевих постачальників;
- використання місцевих овочів, фруктів, зелені;
- дитячі меню, корисні для здоров'я;
- просування традиційних місцевих рецептів;
- стійкість (sustainability-термін, що раніше застосовувався, насамперед в екології) як кулінарна тема;
- дитяче корисне харчування і розвиток навичок здорового харчування у дорослих;
- просування гіпоалергенних продуктів і продуктів без глютену;
- просування місцевих марок вина і пива;
- використання сортів риби і морепродуктів, популяція яких є стійкою;

- пропозиція цільнозернового хліба в дитячих меню.

Необхідно зазначити, що незважаючи на сучасні тенденції ресторанного бізнесу у різних країнах світу, *Основними критеріями під час вибору ресторану споживачами є:*

1. *Практичність.* Ураховуються фактори близькості до будинку, розташування офісу, швидкість обслуговування за умови обмеженого часу клієнта.
2. *Лояльність.* Ураховуються такі емоційні чинники, як особиста симпатія до закладу - «мені там подобається» або «я постійно тут відпочиваю». Залежить від доброзичливості обслуговуючого персоналу та якості меню.
3. *Цінова політика* - вартість страв і можливість знижок, проведення будь-яких акцій.
4. *Різноманітність меню та його смакові якості.*
5. *Бажання себе побалувати,* принести собі задоволення, спробувавши щось нове, приготоване фахівцем, що працює тільки в цьому ресторані тощо.
6. *Любов до новизни.* Це критерій вибору закладу серед поціновувачів нових вражень.
7. *Вибір ресторану на підставі рекомендації іншої людини, реклами* тощо.

Практичне завдання:

1. Підготувати доповіді, реферати чи презентації на теми:

1. Особливості нового ресторанного сервісу – « відкрита кухня» та форми подачі страв(**finger- food і tapas**)
2. Сучасні вегетаріанські ресторани.
3. Розвиток мережевих ресторанних проектів.
4. Скласти модель концепції тематичного ресторану за планом:
 - ідея
 - можлива назва(логотип)
 - особливості інтер'єру
 - авторські страви
 - стиль обслуговування.
5. Дискусія на тему:
Сучасний кейтеринг у ресторанному господарстві як необхідність чи повага до гостя?

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1.Тенденції розвитку барної справи: суп-бар, салат-бар,фреш-бар

2 Ресторани авторської кухні.

3.Еко- ресторани світу.

4.Зробити презентацію по одному з ресторани

в Одеси та Одеської області.

Практична робота № 5.

Тема: Особливості національної гостинності в різних країнах світу. Особливості надання готельних послуг в країнах Європи, Азії, Америки.

Мета роботи: ознайомитись з особливостями національної гостинності в різних країнах світу.

Завдання:

1. Завдання: Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та особливості національної гостинності в країнах Європи...» (за вибором).

2. Заповнить таблицю «Найкращі готелі світу». Використовуючи Інтернет-ресурси зробити моніторинг готелів країн Європи, Азії, Америки (за вибором).

№	Країна	Назва готелю	Місце розташування	Кількість номерів	Типи номерів	Особливості готелю

3. Заповнить таблицю «Особливості системи класифікації»

№	Країна	Система класифікації засобів розміщення	Особливості системи класифікації
1.	Україна		
2.	Франція		
3.	Індія		
4.	США		
5.	Великобританія		
6.	Німеччина		
7.	Скандинавські країни		
8.	Італія		
9.	Іспанія		
10.	Греція		
11.	Японія		
12.	Китай		

4.Завдання: Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та особливості національної гостинності в країнах Азії...» (за вибором).

5.Завдання: Підготувати доповідь-презентацію на тему: «Аналіз основних тенденцій розвитку готельної індустрії та особливості національної гостинності в країнах Америки...» (за вибором).

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Вплив розвитку туризму на готельне господарство.
2. Особливості надання готельних послуг в країнах Азії.
3. Перспективи розвитку готельного бізнесу у світі.
4. Особливості національної гостинності України.
5. Динаміка і перспективи інвестування готельного бізнесу України.
6. Особливості національної гостинності Франції.
7. Основні показники якості послуг.
8. Особливості надання готельних послуг в країнах Європи.

Практичне заняття №6

Тема : Сучасний розвиток туристичної галузі в Україні. Моделювання складових елементів сфери гостинності м.Одеси

Мета роботи: надання практичних навичок при створенні конкретної моделі гостинності наданого об'єкту дослідження.

Теоритична складова.

У відповідності до Закону України «Про туризм» визначено, що **туризм** - це тимчасовий виїзд особи з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці перебування. Вітчизняна туристична галузь відіграє надзвичайно важливу роль у соціально-економічному житті країни, зміцнює її статус та збільшує зацікавленість держави в подальшому розвитку галузі. Прийнятий Верховною Радою України Закон «Про туризм» констатує: «Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку національної культури та економіки і створює сприятливі умови для турдіяльності» В Україні зростання пропозиції у сфері туризму призводить до розширення сфери малого і середнього бізнесу готельного та ресторанного напрямів. Відповідно до рейтингу Міжнародної ради з туризму Україна має значний туристський потенціал завдяки унікальному географічному розташуванню і наявності різноманітних туристських зон: від курортів Карпат до чорноморських пляжів. Поточна організація рекреаційного господарства України - задовільна та конкурентоспроможна на світовому ринку туристичних послуг. Однак, основний матеріально-технічний комплекс(70%) потребує інноваційної реконструкції та відновлення, рівень сервісу відповідає міжнародним стандартам, але мало розвинута індустрія розваг; низку проблем екологічного, соціального та економічного характеру різних регіонів ще не вирішено. Отже, для того щоб туристичний бізнес в Україні розвивався, необхідно налагодити стабільний додатк сервіс, створити цілісний бренд країни через розроблення нових тематичних турів на основі історичних, географічних та ландшафтних багатств України, завдяки чому нівелювати загрозу переміщення потоку туристів закордон.

При складанні всіх типів концепцій необхідно визначити складові сфери гостинності м.Одеси, а саме :транспортну індустрію міста;загальні заклади розміщення і харчування; індустрію розваг різних напрямів(оздоровчі, екскурсійні,спортивні) та якість пропонованих послуг.

Практичне завдання

Підготувати доповіді чи презентації на тему:

1. Гуманітарна концепція гостинності м.Одеси та області
2. Технологічна концепція гостинності м.Одеси
- 3.Скласти Функціональну концепцію гостинності м.Одеси

- 4.Скласти Комерційну концепцію гостинності м.Одеси
5. Творча дискусія на тему:Економічний вплив туризму на рівень гостинності в готельно-ресторанній сфері(на прикладі міста в Одеський області)

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

- 1.Надати характеристику основних напрямів розвитку туристичної діяльності в Україні.
- 2.Особливості рекреаційних комплексів України
3. Вітчизняна туристична галузь : перспективи подальшого розвитку

Практична робота №7

Тема :.Основи професійної майстерності працівників сфери гостинності

Мета роботи: ознайомити студентів з основами етикету та корпоративної етики працівників готельно-ресторанного та туристичного напрямів.

.Теоретична складова.

Під *етичною культурою сервісу* закладів гостинності розуміється найвищий рівень розвитку у його працівників етичних знань, навичок, умінь і моральних норм, необхідних для бездоганного обслуговування споживачів. Однією з форм суспільної свідомості людей є мораль. Однак найбільш важливим елементом створення атмосфери гостинності є естетична культура працівників сфери послуг. *Професійна етика працівника* сфери послуг включає такі норми (правила) поведінки, які повинні забезпечувати постійно зростаючу культуру обслуговування, ефективність і високу якість роботи (свідомість, дисциплінованість, відповідальність, діловитість, принциповість, гуманність спілкування і ще набагато більше).

Заклади сфери обслуговування надають споживачам різноманітні послуги, для яких характерні специфічні риси:

- невідчутність послуг;
- невіддільність від джерела та об'єкта послуги;
- непостійність якості послуг;
- незбереженість послуг;
- нерівномірність надання послуг.

Для організації обслуговування на високому рівні в першу чергу необхідно працівникам дотримуватися основних принципів і правил гостинності.

До основних правил гостинності належать:

Перше правило - підтримувати всю прилеглу територію та всі приміщення закладу в бездоганному порядку.

Друге правило - забезпечити постійний високий рівень обслуговування на всіх ділянках підприємства, де відбувається безпосередній контакт зі споживачами.

Третє правило - кожний співробітник повинен мати в наявності такі риси, як:

- здатність до спілкування;
- почуття власної гідності.

Четверте правило - кожний співробітник має знати фази спілкування з відвідувачем:

Перша фаза - взаємне орієнтування (обидві сторони вивчають

один одного, прагнуть одержати один про одного необхідні відомості, при цьому ті, що спілкуються, намагаються представити себе в більш вигідному світлі);

Друга фаза - перше враження один про одного (воно необхідно для вибору тактики взаємного зближення);

Третя фаза - пристосування власної поведінки до мінливих обставин;

Четверта фаза - реалізація проміжних завдань;

П'ята фаза - результат спілкування (досягнення кожним партнером своїх завдань).

П'яте правило - під час спілкування зі споживачами треба враховувати вік відвідувачів, склад компанії за віком і статтю тощо.

Шосте правило - знати та вміти застосовувати правила обслуговування відвідувачів з важким характером.

Сьоме правило - обслуговуючий персонал повинен знати типологію відвідувачів і вміти цим користуватися. Частіше за все споживачів розрізняють за такими типами:

Восьме правило - у своїй роботі обслуговуючий персонал повинен уміти користуватися такими спеціальними прийомами.

Дев'яте правило - *уміти грамотно працювати зі споживачами у складних ситуаціях.*

Професійний етикет - це встановлений порядок поведінки обслуговуючого персоналу відносно споживачів і основи взаємин між собою всього обслуговуючого персоналу. *Професійний етикет регулює також і поведінку працівників.* Під час взаємодії зі споживачем послуг, працівник сфери обслуговування вирішує низку професійно-етичних завдань, *таких як:*

- оцінка психологічної характеристики споживача;
- вибір способу підходу до споживача (установлення контакту);
- визначення своєї лінії поведінки загалом.

Практичне завдання:

Підготувати доповіді, реферати чи презентації на теми:

1. Дев'ять основних принципів гостинності.
 2. Естетична і етична культура працівника сфери гостинності .
 3. Формування корпоративної культури підприємств готельно- ресторанного бізнесу.
 4. Скласти перелік рис, якими повинен володіти менеджер ресторану.
 5. Відобразити рольову гру (спілкування персоналу засоба харчування з гостями), в якій продемонструвати обрані риси
- .

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Ознаки корпоративної культури закладів ресторанного бізнесу .
2. Принципи професійного поведіння обслуговуючого персоналу.
3. Характеристика категорій етики ресторанного бізнесу.

Практичне заняття №8

Тема 8. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

Мета роботи: ознайомитись з особливостями надання послуг гостинності у сфері готельно-ресторанного господарства, з врахуванням його спеціалізації..

Теоритична складова.

Гостинність є основою сфери послуг. Її ототожнюють з атмосферою доброзичливості, якою оточують споживача готельних послуг, що відповідає сутності господарської діяльності в цій сфері. Гостинність є системою зі створення комфортного перебування подорожуючого поза місцем постійного проживання. До цієї системи входять: послуги розміщення, харчування, додаткові послуги, необхідні подорожуючому для повноцінної життєдіяльності та пов'язані здійсненням мети подорожі, послуги дозвілля, що урізноманітнюють подорож. Зазначений комплекс гостинності забезпечують на підприємствах готельного господарства.

За функціональним призначенням послуги, що надаються підприємствами готельного господарства, підрозділяють на :

- Матеріальна послуга - це послуга для задоволення матеріально-побутових потреб споживача.
- Нематеріальна послуга - це послуга для задоволення духовних, інтелектуальних потреб.

Надання послуги, її проектування і сам процес обслуговування мають кінцеву мету - якісне обслуговування споживача.

Поняття «послуга» є основним у концепції гостинності як сфери послуг. Це цілеспрямована виробнича діяльність, головна риса якої- поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання.

Практичне завдання

Виконати завдання у вигляді доповіді або презентації:

1. Особливості надання послуг ресторанного господарства , в залежності від його категорії та спеціалізації.
2. Скласти комплексну програму гостинності у якості гастрономічного фестивалю.
3. Основні вимоги до якості послуг та їх безпеки у закладах ресторанного господарства.

4. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності : професійний етикет та рівень культури спілкування.

5. Скласти за функціональним призначенням послуги, що надаються

підприємствами ресторанного господарств (на прикладі тематичних закладів, ресторанів різних категорій)

Порядок проведення практичної роботи:

4. Опитування студентів за темою заняття.

5. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

6. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

5. Дату заняття

6. Тему заняття

7. Мету заняття

8. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Типи сервісних послуг.

2. Основні показники сервісних послуг

3. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства в Україні.

Практична робота № 9

Тема : Гостинність на підприємствах оздоровчо-лікувального і спортивного призначення України як показник конкурентоспроможності.

Мета: ознайомитись з особливостями надання послуг гостинності на підприємствах оздоровчо-лікувального і спортивного призначення.

Теоретичні положення

Діяльність санаторно-курортних і оздоровчих підприємств в Україні регламентують декілька основних нормативно-правових актів - Закон України «Про Курорти», Загальне положення про санаторно-курортний заклад, Національний стандарт України «Послуги туристичні, засоби розміщення» (ДСТУ 4527:2006), Господарський кодекс України та Закон України «Про Акціонерні товариства».

Санаторно-курортні заклади - заклади охорони здоров'я, що розташовані на територіях курортів і забезпечують подання громадянам послуг лікувального, профілактичного та реабілітаційного характеру з використанням природних лікувальних ресурсів.

Відповідно до зазначених вище нормативно-правових актів існують такі типи санаторно-курортних і оздоровчих підприємств:

- санаторії;
- санаторії-профілакторії;
- пансіонати з лікуванням;
- пансіонати відпочинку;
- курортний готель;
- будинки відпочинку;
- заклади 1-2 денного перебування;
- бази відпочинку та інші.

Всі типи санаторно-курортних і оздоровчих підприємств за функціональною ознакою розподіляються на санаторно-курортні й оздоровчі підприємства.

До санаторно-курортних підприємств слід віднести: санаторії, санаторії-профілакторії та пансіонати з лікуванням, тобто підприємства які надають послуги лікування та повинні розміщуватися на території курорту чи лікувально-оздоровчій місцевості.

До оздоровчих належать всі інші зазначені вище типи підприємств, що мають умови для відпочинку і оздоровлювання та розташовані, як правило, в межах курортів, рекреаційних та приміських зонах

Відповідно до спеціалізації існують санаторно-курортні заклади для:

- для лікування пацієнтів з хворобами серцево-судинної системи;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів травлення;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів дихання (не туберкульозного походження);

- для лікування пацієнок з хворобами жіночої статеві сфери;
- для лікування пацієнтів з хворобами органів руху;
- для лікування пацієнтів з хворобами шкіри;
- для лікування пацієнтів з хворобами нирок і сечовивідних шляхів;
- для лікування пацієнтів з порушенням обміну речовин.

Санаторно-готельні організації у порівнянні із звичайними готелями відрізняються тим, що однією з основних послуг лікування, медична реабілітація, профілактика захворювань із використанням природних лікувальних ресурсів.

На відміну від готелів, у санаторно-готельних закладах термін перебування залежить від тривалості курсу лікування і становить 2-4 тижні.

Щодо організації роботи служб і функціонування закладу, то є багато спільного з готелем, але присутні значні особливості і специфіка тільки для цих закладів

- спрощена система прийому, бронювання, сервіс-центру;
- розширена система додаткових послуг, графік роботи персоналу;
- послуги харчування на підприємствах санаторно-курортного типу;
- організація обслуговування номерного фонду.

Відповідно до періоду функціонування :санаторно-курортні і оздоровчі підприємства цілорічної або сезонної дії . Цілорічні санаторно-курортні і оздоровчі підприємства здійснюють функції з надання лікувальних, профілактичних та реабілітаційних послуг більш ніж три місяці поза літнім курортним сезоном. Сезонні підприємства здійснюють функції з надання лікувальних, профілактичних та реабілітаційних послуг лише протягом літнього курортного сезону.

Завдання:

1. Особливості харчування на підприємствах санаторно-курортного та спортивного призначення.
2. Характеристика організації і технології обслуговування номерного фонду на спеціалізованих підприємствах.
3. Функціональні вимоги до санаторно-курортних підприємств.

Практичне завдання:

4. Доповідь :Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах.
- 5.Розробка рекомендацій до складу меню оздоровчого напрямку для засоба харчування (індивідуально на вибір студента, по закладу міста)
- 6.Підготувати презентацію на тему: «Лікувально-оздоровчі підприємства в ...» (область України за вибором)

Контрольні питання для самоперевірки.

1. Стан та перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу світу та України.

2. Чим особливе харчування та подача страв на підприємствах санаторно-курортного типу?

3. Характеристика особливостей надання основних послуг (проживання, харчування, лікування) на підприємствах лікувально-оздоровчого типу.

4. Значення анімаційного сервісу в санаторно-курортних закладах?

5. Особливості надання додаткових послуг гостям лікувально-оздоровчих підприємств

6. Сезонність роботи санаторно-курортних і оздоровчих підприємств

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.

2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття

2. Тему заняття

3. Мету заняття

4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Практична робота № 10

Тема : Туристична анімаційна діяльність у сфері гостинності

Мета роботи: ознайомити студентів з сучасними тенденціями впровадження додаткових послуг у готельно-ресторанних господарствах і туризмі .

Теоретична складова

У світовій практиці сфери гостинності анімація проявляється у різних формах. Найчастіше її пропонують як одну з туристичних і готельно-ресторанних послуг. Аналіз форм анімаційної діяльності в туризмі дозволяє окреслити два основні типи анімації:

1) рекреаційна анімація - комплекс активізуючих культурно-розважальних програм, що сполучається з лікувально-оздоровчими програмами в межах рекреаційного закладу;

2) туристична анімація - туристична послуга, під час якої турист залучається до активної діяльності туристичний продукт у якості додаткових послуг, крім традиційного розміщення та харчування, має включати додаткові елементи, спрямовані на задоволення потреб у розвагах, дозвіллі й емоційному розвантаженню. Програми з туристичної анімації готуються з урахуванням особливостей як окремих туристів, так і туристичних груп. До особистих характеристик туристів належать вік, стать, освіта, культурний рівень, темперамент, національність, віросповідання, соціальний статус. Вибір виду і форми програми в значній мірі залежить також від природно-кліматичної характеристики місця організації анімаційної діяльності. Для проведення шоу-програм, спортивних ігор і інших розважальних заходів необхідні відповідне устаткування і реквізит. Завдання полягають також у визначенні основних складових моделі фахівця туристської анімації; визначенні оптимального співвідношення практичного та теоретичного навчання та основних методів у процесі підготовки організаторів туристського дозвілля.

Практичне завдання:

1. Підготувати доповіді, реферати чи презентації на теми:

1. Сучасні функції туристичної та ресторанної анімації
2. Особливості туристичної анімації (за вибором) .
3. Скласти загальні програми анімаційних програм сервісного обслуговування гостей ресторану за напрямками : гастрономічного та оздоровчо- розважального

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

- 1.Найбільш оригінальні послуги в ресторанах різних країн світу.
- 2.Креативні анімації в готелях різних країн світу.

Практична робота № 11

Тема: Стандарти обслуговування у ресторанному бізнесі.

Мета роботи: ознайомити студентів з можливістю та необхідністю виконання стандартів сервісного обслуговування туристів в індустрії гостинності.

Теоретична складова

Стандарт як нормативний документ у більш широкому сенсі документ, що містить правила, загальні принципи, характеристики, що стосуються певних видів діяльності і доступний широкому колу споживачів.

Стандарт за своєю природою призначений для встановлення мінімально необхідних вимог, що роблять будь-яку послугу відповідною своїм призначенням за показниками якості, безпеки і т. ін. *Під стандартами обслуговування* розуміють сукупність процедур і щоденних операцій, що виконуються персоналом та сприяють максимальному задоволенню відвідувачів. *Під час розробки правил гостинності необхідно враховувати специфіку свого закладу*, а саме: його тип і клас свого закладу, метод і форму обслуговування, особливості основного контингенту, який обслуговується в закладі тощо. Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу виконується в декілька етапів:

1. Збір інформації, необхідної для створення стандартів сервісу:
 - побажання клієнтів і керівників щодо дій співробітників;
 - вивчення найбільш частих дорікань гостя;
 - індивідуальні особливості, концепція, стиль і принципи.
2. Адаптація вже існуючих шаблонів стандартів обслуговування з урахуванням отриманої інформації. Підготовка індивідуалізованих стандартів для ресторану.
3. Обговорення адаптованих стандартів із керівництвом закладу, доопрацювання за необхідності.

Стандарти якості обслуговування дозволяють не тільки домогтися того, щоб кожен працівник чітко знав що, як і коли він повинен робити, а й об'єктивно, абсолютно неупереджено оцінити якість його роботи, що часто буває дуже складним завданням в колективах. Для організації обслуговування на високому рівні в закладах готельно-ресторанного господарства в першу чергу необхідно дотримуватися основних принципів і правил гостинності : загальних і спеціальних.

Практичне завдання

Підготувати доповіді, реферати чи презентації на теми:

1. Цілі та завдання стандартів обслуговування.
2. Особливості проведення контролю за виконанням «Стандарту сервісу» на підприємствах індустрії гостинності. Етапи розробки стандарту сервісу.
3. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників:

універсальні вимоги

5. Етичні, психологічні та естетичні аспекти сервісного обслуговування.

6. Скласти рекомендації до програми гостинності для адміністратора, шеф-кухаря та су-шефа з врахуванням особливостей ресторану «люкс» та його інфраструктури

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Укажіть стандарт якості обслуговування для арт-кафе
2. Особливості правил гостинності для тематичного ресторану.

Практичне заняття №12

Тема : Кар'єрне зростання в індустрії гостинності

Мета роботи: ознайомитись з особливостями можливого кар'єрного зростання працівників підприємств сфери гостинності

Теоритична складова.

Основний обов'язок керівника - управління персоналом та прийняття управлінських рішень. Менеджер мусить мотивувати персонал до активного співробітництва з ним. У кожному готелі менеджери грають свою, особливу роль, проте існують основні завдання, які виконують усі без винятку менеджери, - це підготовка, прийняття й реалізація управлінських рішень. Менеджер має відповідати за прийняті ним рішення. Прийом правильного рішення передбачає детальний збір та подальшу обробку інформації про розвиток системи управління готельним комплексом. Чим більшою інформацією володіє керівник, тим ефективніше буде його діяльність. Хороший менеджер мусить уміти доносити своє бачення проблеми до людей, мотивувати, не просто управляти людьми, а управляти разом з людьми. Від менеджера залежить настрій колективу та вчинки його підлеглих.

Вимоги, що обов'язкові для керівника:

1) *професійна компетентність* (керівник має бути прикладом для наслідування й уміти робити все те, що вимагає від працівників);

2) *соціальна компетентність* (керівник мусить мати знання в сфері управлінської психології), яка включає: 1) педагогічні навички; 2) чуйність до особистих проблем співробітників; 3) комунікабельність; 4) нестандартне мислення; 5) рішучість і наполегливість у досягненні мети; 6) ініціативність; 7) уміння виконувати зобов'язання й обіцянки; 8) ерудованість; 9) твердість характеру; 10) чесність; 11) тактовність; 12) акуратність; 13) уміння розташувати до себе; 14) почуття гумору й гарне здоров'я

Концептуальна компетентність - здатність керівника бачити проблему й уміння вирішувати її. Менеджер мусить вміти відрізнити значиме від несуттєвого, уміти аналізувати. Керівник має дотримуватись норм ділової етики (не використовувати недозволених прийомів у конкурентній боротьбі), уміло використовувати інформацію, час і людей. Модель фахівця «менеджер» можна представити в розміщених нижче параметрах:

1. *Мислення*, якому притаманні гнучкість, сприйнятливність нового, індивідуальність, творчий підхід, аналітичність, здатність оцінювати явища не тільки з кількісної, але і з якісної сторони.

2. *Структура знань*, що дозволяє вільно орієнтуватися в різноманітних соціально-економічних та організаційно-технологічних проблеми, об'єктивно оцінювати ситуації. Особливого значення для

менеджера набувають економічні знання. Менеджер - це людина економічної ініціативи.

3. *Організаторські здібності*, які проявляються в навичках розподіляти обов'язки з урахуванням усіх факторів (виробничих і людських) спільної роботи, забезпечити необхідні умови роботи, визначити реальні терміни її виконання, узгодити роботу людей, об'єднавши їх спільною метою.

4. *Комунікабельність* - здатність вільного спілкування, адаптації до певної соціально-психологічної обстановки, вміння зрозуміти людину, мотиви його поведінки та інтереси.

5. *Підприємливість, соціальна й ділова активність* - якості, які проявляються і розвиваються в процесі одержання освіти, трансформуючись у професійні навички.

Крім того, до основних якостей, властивим менеджеру в індустрії гостинності, можна віднести наступні: впевненість у собі; високий рівень відповідальності; здатність мислити стратегічно; орієнтація на майбутнє; політична прозорливість; рішучість; витривалість; ініціативність; цілісність характеру; здоровий глузд; почуття справедливості.

Практичне завдання

Підготувати доповіді чи презентації на тему:

1. Загальні вимоги для керівника сфери послуг:
2. Загальна характеристика лідерства
3. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості
4. Скласти порівняльну таблицю різниці між лідерством та менеджментом
5. Скласти етапи кар'єрного росту для працівника ресторану (посада за власним вибором)

Порядок проведення практичної роботи:

Опитування студентів за темою заняття.

Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.

Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

Дату заняття

Тему заняття

Мету заняття

Короткий зміст виконання зазначених завдань

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Особливості професійної компетентності шеф повара ресторана
2. Особливості соціальної компетентності працівника кафе.

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 (лабораторних) 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			
1.2. Індивідуальне тестування, завдання, підготовка реферату (есе) 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
<i>Загальний результат оцінювання</i>			100

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі здобувачами

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.

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

. 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. Дяконова, 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» – [Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>].
2. Закон України від 05.09.2020 р. «Про освіту» – [Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2745-19#Text>].
- 3.Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII «Про вищу освіту» [Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>].
- 4.. 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
- 5.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
6. Туристичні послуги в Україні / Зб.нормат.актів: - К.:Юриском інтер, 2010. 319 с.
- 7Нормативні служба туризму і курортів України. URL: www.tourism.gov.ua
- 8Готелі Одеси: веб-сайт. URL: <https://www.agoda.com/uk-ua/city/odessa-ua.html>
- 9.Booking.com: веб-сайт. акти України. URL: www.nau.kiev.ua
- 10.Статистика України. URL: www.ukrstat.gov.ua