

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина
Ірина ІВАЩУК

« » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

« » 2023 р.

Святослав ПИТЕЛЬ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« » 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни**

«Світова готельно-ресторанна індустрія»

Ступінь вищої освіти – магістр

галузь знань – 24 Сфера обслуговування

спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа

Освітньо-професійна програма – «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Іспит (сем.)
Денна	1	2	30	15	5	4	66	120	2
Заочна	1	2	8	4	-	-	108	120	2

**Тернопіль – ЗУНУ
2023**

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки магістра галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», затвердженої Вченою радою ЗУНУ, протокол №__ від _____ 20__р.

Робочу програму склала канд. екон. наук., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу ЗУНУ Нагара М. Б.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29 серпня 2023 року.

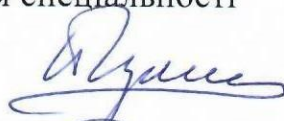
Завідувач кафедри
міжнародного туризму і
готельного бізнесу к.е.н., доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 30.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
д.е.н., професор



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОП



Юрій ГУМЕНЮК

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СВІТОВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА ІНДУСТРІЯ»

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ «СВІТОВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА ІНДУСТРІЯ»

Дисципліна «Світова готельно-ресторанна індустрія»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 4	Галузь знань – 24 "Сфера обслуговування"	Статус дисципліни – нормативна дисципліна циклу професійної підготовки Мова навчання – українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 "Готельно-ресторанна справа"	Рік підготовки – 1 Семестр – 1
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – магістр	Лекції – 30 год. (ЗФН- 8 год.) Практичні заняття – 15 год (ЗФН -4 год.).
Загальна кількість годин – 120 (ЗФН -120)		Самостійна робота – 66 год. (ЗФН -108 год.). (4 год. – <i>тренінг</i>) Індивідуальна робота – 5 год.
Тижневих годин – 10 год., з них аудиторних – 3 год.		Вид підсумкового контролю – іспит

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «СВІТОВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА ІНДУСТРІЯ»

2.1. Мета вивчення дисципліни. Метою викладання навчальної дисципліни «Світова готельно-ресторанна індустрія» є розширення і поглиблення у студентів знань сучасного стану і перспектив розвитку сучасного ресторанного бізнесу, наукового обґрунтування використання інноваційних методів оброблення сировини, опанування студентами теоретичних, практичних навичок та реалізації їх при конструюванні новітніх харчових продуктів функціонального призначення; вміння діагностувати технології кулінарної продукції як цілісні технологічні системи, спрямовані на вдосконалення існуючих та розроблення більш ефективних інноваційних технологій; вміння визначити особливості і динаміку трансформації форматів закладів ресторанного господарства відповідно до змін ресторанного бізнесу; створення і напрями розвитку інноваційних форм сервісу різноформатних

закладів ресторанного господарства та розширення і поглиблення у студентів знань щодо інноваційних форм надання професійних послуг.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

Основними завданнями вивчення дисципліни є: розвиток знань щодо: інноваційних технологій розвитку ресторанного бізнесу, використання сучасних досягнення науки і передових технологій у готельно-ресторанній справі, здатності застосовувати сучасні досягнення в області харчування, управління

2. МЕТА Й ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ “Світова готельно-ресторанна індустрія”

2.1. Мета вивчення дисципліни.

Метою вивчення дисципліни “Світова готельно-ресторанна індустрія” є формування у студентів комплексу знань з розвитку готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах, особливостей організаційно-обслуговуючої та виробничої систем закладів, імплементацію отриманих знань при вирішенні різнопланових завдань з організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

У результаті вивчення дисципліни “Світова готельно-ресторанна індустрія” студент має одержати необхідні знання та вміння з теорії та практики організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства, зокрема з таких питань:

- основи організації готельно-ресторанних комплексів як ланки з надання послуг;
- принципи організації процесів обслуговування споживачів послуг у ресторанах і готелях;
- методи й форми організації обслуговування споживачів у ресторанах і готелях;
- способи й правила подавання страв і напоїв;
- особливості організації обслуговування банкетів і прийомів;
- особливості обслуговування туристів з різних країн світу;
- якість товарів і послуг готельно-ресторанного господарства;
- конкурентоспроможність товарів і послуг закладів готельно-ресторанного господарства в сучасних умовах.

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

Після вивчення навчальної дисципліни «Світова готельно-ресторанна індустрія» студенти набудуть основних **професійних компетентностей** щодо:

- Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу .

- Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

- Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

- Здатність до підприємницької діяльності.

Передумови для вивчення дисципліни. Засвоєння знань за програмою фахового випробування за спеціальністю.

2.4. Результати навчання.

У результаті вивчення дисципліни студенти здобудуть наступні **здатності:**

- Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

- Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально- економічних досліджень.

- Відшукувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

- Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

- Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

- Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

• Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

3. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ “СВІТОВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА ІНДУСТРІЯ”

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства; доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо; продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазини кулінарії.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.

Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з “Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування”. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв’ю, облік продажу страв. Рекламні засоби, що використовують в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Література: 1; 4; 8; 11.

Тема 2. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер’єр закладу - як елемент рекламних засобів. Інтер’єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер’єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та

тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо.

Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзал, банкетна зала, буфети, мийна столового посуду, сервізна. Обладнання торговельних залів. Характеристика торговельних меблів і столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового і фаянсового посуду. Сильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне.

Література: 2; 5; 13; 17.

Тема 3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.

Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної карти.

Правила подавання справ і напоїв: послідовність подавання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних і безалкогольних напоїв до закусок і страв.

Література: 3; 4; 14; 15.

Тема 4. Організація обслуговування банкетів.

Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми обслуговування гостей за столом. Організація обслуговування

споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря, «журфікс».

Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу.

Література: 10; 14; 16.

Тема 5. Кейтерінг – як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Кейтерінг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.

Література: 1; 5; 7; 13.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СПЕЦИФІКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Тема 6. Еволюція підприємств системи гостинності.

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності. Глобалізація системи гостинності. Поглиблення спеціалізації готельного попиту. Міжнародні готельні ланцюги. Розвиток мережі малих готелів. Упровадження нових комп'ютерних технологій. Розвиток готельної справи в Україні.

Література: 1; 4; 8; 11.

Тема 7. Класифікація засобів розміщення.

Класифікація готелів. Основні критерії комфорту готелів. Міжнародні системи класифікації готелів. Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог

до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелів. Характеристика номерного фонду.

Література: 2; 5; 13; 17.

Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.

Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні. Порядок оформлення клієнтів. Права та обов'язки адміністрації та гостей готелю. Склад персоналу служби прийому та обслуговування. Технологія роботи адміністратора та касира. Службові обов'язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню). Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. АРМ менеджера. Облікова документація. Цінова політика. Інформаційні послуги.

Література: 2; 7; 9.

Тема 9. Сучасні принципи оформлення інтер'єру готелів.

Будівництво та архітектура сучасних готелів. Основні блоки приміщень готелів. Блок групи приміщень громадського харчування. Блок групи приміщень адміністрації. Блок приміщень культурно-масового обслуговування. Блок підсобних і господарських приміщень. Інтер'єр і озеленення готелів. Меблі в інтер'єрі. Декоративні і меблеві тканини. Колір в інтер'єрі готелів. Прийоми колірного вирішення. Освітлення в інтер'єрі. Роль освітлення в інтер'єрі номера. Озеленення готелів.

Література: 1; 5; 7; 13.

Тема 10. Управління якістю надання готельних послуг.

Проблема якості. Поняття якості послуг. Якість як економічна категорія. Менеджмент якості готельних послуг. Теорія і практика управління якістю готельних послуг. Принципи системи якості послуг. Аналіз надання послуги і підвищення її якості. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг

Література: 2; 7; 9; 15.

3. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ

“Світова готельно-ресторанна індустрія”

Денна/ заочна форма навчання

	<i>Кількість годин</i>			
	Лекції	Практичні	СРС	ІРС
Змістовий модуль І. Теоретико-методологічні засади технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства				
Тема 1. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	3/2	2/2	4/10	1
Тема 2. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	3	2	3/10	1
Тема 3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування	3/2	2/2	3/10	-
Тема 4. Організація обслуговування банкетів за столом.	3	2	3/10	1
Тема 5. Кейтеринг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві.	2	2	3/10	
Змістовий модуль ІІ. Специфіка функціонування закладів готельного бізнесу				
Тема 6. Еволюція підприємств системи гостинності.	3	2	10/10	-
Тема 7. Класифікація засобів розміщення.	2/2	2	10/10	-
Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.	3/2	2	10/10	1
Тема 9. Сучасні принципи оформлення інтер'єру готелів.	3	2	10/10	-
Тема 10. Управління якістю надання готельних послуг.	3	2	10/18	1
Разом:	30/8	15/4	66/108	5

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль I. Теоретико-методологічні засади технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1.

Тема: “Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства”.

Мета: закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Питання для обговорення:

1. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.
2. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.
3. Основні види обслуговування.
4. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика.
5. Структура процесу самообслуговування.
6. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.

Література: основна [3, с. 12-46; 11, с. 112-156; 17, с. 225-300];

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2.

Тема: “Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства”.

Мета: вироблення умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Питання для обговорення:

1. Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства.
2. Екстер'єр закладу - як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами.
3. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.
4. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.
5. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень:

Література: основна [4, с. 21-46; 8, с. 113-155; 13, с. 225-264];

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3.

Тема: “Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування”.

Мета: вивчення особливостей становлення та розвитку моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.

Питання для обговорення:

1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
 2. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування.
 3. Попереднє сервірування столу.
 4. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
 5. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.
 6. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.
- Література: основна [1 с. 5-15; 6, с. 67-92; 7, с. 111-143].

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4.

Тема: “Організація проведення банкетів і прийомів”.

Мета: вивчення методичних підходів до організації проведення банкетів і прийомів.

Питання для обговорення:

1. Класифікація банкетів і прийомів.
2. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів.
3. Організація, підготовка та обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
4. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом.

Література: основна [12, с. 31-58; 14, с. 54-99; 17, с. 201-214]:

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5.

Тема: “Кейтеринг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві”.

Мета: опанування практичного інструментарію розробки та здійснення кейтерингу.

Питання для обговорення:

1. Кейтеринг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві.
2. Аналіз ринку кейтерингових послуг.
3. Види кейтерінгу та їх характеристика.
4. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.
5. Вимоги до обслуговуючого персоналу.
6. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.

Література: основна [1, с. 33-57; 6, с. 29-97; 13, с. 108-144]:

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СПЕЦИФІКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6.

Тема: “Еволюція підприємств системи гостинності”.

Мета: закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.

Питання для обговорення:

1. Історія виникнення та розвитку готельної справи.
2. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди.
3. Сучасні тенденції розвитку системи гостинності.
4. Глобалізація системи гостинності.
5. Міжнародні готельні ланцюги.
6. Розвиток мережі малих готелів.
7. Розвиток готельної справи в Україні.

Література: основна [3, с. 12-46; 11, с. 112-156; 17, с. 225-300];

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7.

Тема: “Класифікація засобів розміщення”.

Мета: вироблення умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах готельного господарства.

Питання для обговорення:

1. Класифікація готелів.
2. Основні критерії комфорту готелів.
3. Міжнародні системи класифікації готелів.
4. Класифікація готелів в Україні.
5. Комплекс вимог до готелів різних категорій.

6. Функціональне призначення готелів.

7. Характеристика номерного фонду.

Література: основна [4, с. 21-46; 8, с. 113-155; 13, с. 225-264];

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8.

Тема: “Технологія і організація розміщення та обслуговування в готелях”.

Мета: опанування практичними навичками організації процесу повсякденного обслуговування споживачів в закладах готельного господарства.

Питання для обговорення:

1. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні.
 2. Порядок оформлення клієнтів.
 3. Права та обов’язки адміністрації та гостей готелю.
 4. Склад персоналу служби прийому та обслуговування.
 5. Технологія роботи адміністратора та касира.
 6. Службові обов’язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).
 7. Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. А
 8. РМ менеджера. Облікова документація.
 9. Цінова політика. Інформаційні послуги.
- Література: основна [9, с.90-105; 14, с. 112-144; 16, с. 119-139];

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9.

Тема: “Сучасні принципи оформлення інтер’єру готелів”.

Мета: закріплення теоретичних основ оздоблення інтер’єру готеля.

Питання для обговорення:

1. Будівництво та архітектура сучасних готелів.
2. Основні блоки приміщень готелів.
3. Блок групи приміщень громадського харчування.
4. Блок групи приміщень адміністрації.
5. Блок приміщень культурно-масового обслуговування.
6. Блок підсобних і господарських приміщень.
7. Інтер’єр і озеленення готелів.
8. Меблі в інтер’єрі. Декоративні і меблеві тканини.
9. Колір в інтер’єрі готелів.
10. Освітлення в інтер’єрі. Роль освітлення в інтер’єрі номера.

11. Озеленення готелів.

Література: основна [12, с. 31-58; 14, с. 54-99; 17, с. 201-214]:

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10.

Тема: “Управління якістю надання готельних послуг”.

Мета: опанування практичного інструментарію надання якісних готельних послуг.

Питання для обговорення:

1. Поняття якості послуг.
2. Якість як економічна категорія.
3. Менеджмент якості готельних послуг.
4. Теорія і практика управління якістю готельних послуг.
5. Принципи системи якості послуг.
6. Аналіз надання послуги і підвищення її якості.
7. Основні аспекти проектування і контролю якості послуг.

Література: основна [1, с. 33-57; 6, с. 29-97; 13, с. 108-144]:

6. КОМПЛЕКСНЕ ПРАКТИЧНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) студентів передбачає виконання індивідуальних науково-дослідних завдань. КПЗ представляє собою навчальний модуль, який виконується самостійно і оцінюється як частка навчального курсу з врахуванням у загальній оцінці за курс. Це надає вагомості даній роботі і робить її зміст вартісним.

Завдання виконуються і подаються викладачеві у письмовій формі (у вигляді реферату); та на електронному носії (дискета, CD) у форматі *.doc. Робота виконується на листах формату А4 шрифтом Times New Roman Cyr, розміром 14 pt, інтервал – 1,5. Поля: згори та знизу – 2 см, з лівого боку – 3 см, з правого боку – 1,5 см. Обсяг роботи – до 40 сторінок.

Робота може супроводжуватись (за можливості) стислою презентацією, виконаною у Microsoft PowerPoint. На слайди презентації повинні бути винесені: назва проекту, прізвище та ім'я виконавця, мета роботи, основні тези роботи, матеріали візуального супроводу (таблиці, схеми, графіки, діаграми, фотографії, тощо), основні результати і висновки дослідження та інша інформація (за бажанням виконавця проекту). При оцінюванні виконання завдання враховуються:

- повнота розкриття теми і змістовність роботи – 40 балів;
- розгорнутий аналіз проблеми (порівняння з іншими об'єктами, аналіз проблеми в динаміці, тощо) – 30 балів;
- творчий підхід, оригінальність розкриття теми – 10 балів;
- наявність ілюстративного матеріалу – 5 балів;
- грамотність, стилістика виконання роботи – 5 балів;
- використання під час підготовки проекту технічних засобів (Excel, PowerPoint, Visio, Maple, спеціалізованих комп'ютерних програм, тощо) – 10 балів;

Максимальна сума балів, яку студент може отримати за виконання КПЗ – 100 балів.

Суть комплексного практичного індивідуального завдання - скласти бізнес-план готельно-ресторанного комплексу за наступною структурою:

1. Резюме.
2. Характеристика підприємства.
3. Опис продукту.
4. Опис ринку. Прогноз збуту.
5. Конкуренція.
6. План маркетингу.
7. Оперативний план.
8. План людських ресурсів.

9. Прогноз витрат.
10. Організаційний план.
11. Фінансовий план.
12. Оцінка ризику і страхування.

7. ТЕМАТИКА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.

Самостійна робота як основна форма засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових занять та без участі викладача, передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента.

Діагностика якості самостійної роботи здійснюється викладачем при оцінюванні змістових модулів та на основі підсумкового контролю залікового модуля.

№ п/п	Тематика	К-сть годин
1	Причини виникнення PR-технологій в готельно-ресторанному бізнесі	8
2	Основні категорії PR-технологій в готельно-ресторанному бізнесі	7
3	Досвід успішних ресторанів та готелів у створенні системи зв'язків з громадськістю та організації їхнього функціонування	8
4	Стратегічні комунікації підприємств готельно-ресторанної сфери, їхня сутність і роль у зв'язках з громадськістю	8
5	Алгоритм процесу розроблення і реалізації програми зв'язків з громадськістю підприємств готельно-ресторанної сфери	8
6	Основні етапи підготовки і проведення PR-кампанії підприємств готельно-ресторанної сфери та їх характеристика	8
7	Оцінка ризику при плануванні PR-кампанії підприємств готельно-ресторанної сфери	8
8	Основні складові корпоративного іміджу підприємств готельно-ресторанної сфери	8
9	Пошуковий і нормативний прогноз діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери	8
10	Чинники, які характеризують унікальність планування діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери	8
11	Використання засобів автоматизації для планування діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери	8
Разом		87

8. ОГРОНІЗАЦІЯ І ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ

Тематика: аналіз діючої практики надання послуг об'єктами готельно-ресторанної сфери.

Порядок проведення:

1. Здійснити виїзд до відомих готельно-ресторанних комплексів області або міста.
2. Ознайомитися із специфікою ресурсів готельно-ресторанних комплексів міста.
3. Провести коротку оцінку придатності ресурсів готельно-ресторанних комплексів для розвитку різних видів туризму.
4. Представити результати проведеного тренінгу у вигляді невеликого групового звіту про досліджені готельно-ресторанні комплекси.

Література: 1; 3; 12; 18; 21; 22.

9. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення дисципліни “Світова готельно-ресторанна індустрія” використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КПЗ;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- екзамен.

10. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

В процесі вивчення дисципліни “Світова готельно-ресторанна індустрія” використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовому модулю;
- оцінювання виконання КПЗ;
- ректорська контрольна робота;
- підсумковий екзамен.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни “Світова готельно-ресторанна індустрія” визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КПІЗ, враховуючи поточне опитування)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20%	20%	20%	40%
1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 5 теми по 6 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	1. Усне опитування (тестування) на заняттях: 5 теми по 6 балів – макс 30 балів. 2. Письмова робота – макс 70 балів	. Підготовка КПІЗ – макс 40 балів. 2. Захист КПІЗ – макс 40 балів. 3. Участь у тренінгах – макс 20 балів	1. Тестові завдання (5 тестів по балів) – макс 25 балів. 2. Теоретичне питання – макс 25 балів 3. Кейс – макс 50 бал

Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85-89	добре	B (дуже добре)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов’язковим повторним курсом)

11. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Навчальна платформа
1.	Електронний варіант лекцій (теми 1-10)	Moodle
2.	Самостійна робота студента	Moodle
3.	Практичні завдання (до тем 1-10)	Moodle
3.	Комплексне практичне індивідуальне завдання	Moodle
4.	Презентації лекційного матеріалу (теми 1-10)	Moodle
5.	Ділові ситуації по темах курсу	Moodle
6.	Тестові завдання з курсу	Moodle

11. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

Основна:

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання, 2018. – 358 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник / В. В. Архіпов - К.: Центр учбової літератури, 2018. - 280 с.
3. Власова Н.О. Економіка готельно-ресторанного господарства / Н.О. Власова. – Х. : Світ книги, 2018. – 389 с.
4. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 312 с.
5. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів 3 (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2019. – 304 с.
6. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник / / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2019. – 304 с.
7. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапаєв, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2017. - 211 с.
8. Менеджмент ресторанного господарства : навчальний посібник / за ред. Г.Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2018. – 430 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2018. - 344 с.
10. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за ред. В. Я. Брича. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
11. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 584 с.
12. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2018. - 541 с.
13. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. - К.: КНТЕУ, 2019. - 465 с.
14. Туроперейтинг: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. – 440 с.
15. Джурик Н.Р. Основи технології продукції закладів ресторанного господарства: навчальний посібник / Н.Р. Джурик. – Львів : Ліга-Прес, 2018. – 358 с.
16. Радченко Л.О. Особливості ресторанного та готельного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник / Л.О. Радченко,

П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. –
Х. : Світ книг, 2018. – 288 с.

17. Сало Я. М. Організація обслуговування у готельно-ресторанних
комплексах / Я.М. Сало.- Львів:Афіша, 2019.– 336 с.