

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
**«ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»**  
*(для студентів 1 курсу всіх форм навчання  
напрямку підготовки 6.030601 – «Менеджмент»)*

**ХАРКІВ – ХНУМГ – 2013**

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент») / Харк. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: О. М. Кравець. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 43 с.

**Укладач:** О. М. Кравець

**Рецензент:** проф., доктор екон. наук І. М. Писаревський

**Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол засідання № 6 від «31» січня 2012 р.**

## ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП .....	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	5
1.1. Мета, предмет і місце дисципліни .....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни .....	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги .....	6
1.4. Рекомендовані основні навчальні джерела .....	7
1.5. Анотація програми навчальної дисципліни .....	8
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....	9
2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів в індустрії гостинності .....	10
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни .....	10
2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями .....	13
2.4. Плани лекцій .....	17
2.5. Плани практичних занять .....	19
2.6. Індивідуальне завдання .....	21
2.6.1. Варіанти контрольних робіт .....	23
2.7. Самостійна робота студентів .....	25
2.8. Контрольні питання для самодіагностики .....	27
2.9. Індивідуально-консультативна робота .....	30
2.10. Методики активізації процесу навчання .....	30
2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів.....	32
2.12. Рекомендовані джерела.....	37
2.12.1. Нормативно-правові акти.....	37
2.12.2. Основні джерела.....	37
2.12.3. Додаткові джерела.....	38
2.12.4. Ресурси мережі Internet.....	38
ДОДАТОК А.....	40
ДОДАТОК Б.....	41

## **ВСТУП**

Індустрія гостинності на думку провідних науковців, економістів і спостерігачів – сфера людської діяльності, приречена на бурхливий розвиток у XXI сторіччі. Саме тому сьогодні гострої потреби набуває нове покоління менеджерів-керівників, менеджерів-лідерів, здатних прийняти на себе відповідальність за вдосконалення індустрії гостинності та туризму, впровадження в діяльність підприємств галузі інноваційних ідей в умовах змін мікро- та макрооточення з дотриманням відповідності світовим стандартам якості та сервісу.

Виступаючи своєрідним екскурсом привабливою індустрією гостинності та туризму: подорожам, проживанню, харчуванню, проведенню зустрічей, конференцій та виставок, відпочинку й організації вільного часу, дисципліна «Вступ до гостинності» надає студентам найрізноманітніші можливості для побудування кар'єри.

# 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Програма навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» розроблена для студентів напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент» галузі знань 0306 – «Менеджмент і адміністрування».

## 1.1. Мета, предмет і місце дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань з проблем розвитку та сучасного стану індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією (згідно до СВО ХНАМГ Варіативної частини освітньо-професійної програми підготовки бакалавра 6.030601 – «Менеджмент» галузі знань 0306 – «Менеджмент і адміністрування»).

**Предметом** вивчення в дисципліні є загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного та ресторанного бізнесу, міжнародної та державної нормативно-правової бази з питань туристської діяльності; міжнародні та внутрішні аспекти, масштаби операцій, які впливають на індустрію гостинності в XXI столітті: напрямки, проблеми.

У структурно-логічній схемі підготовки бакалавра дисципліна є вихідною і передуює вивченню дисциплін професійного блоку.

Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця наведено в табл. 1.

**Таблиця 1** – Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
<i>вихідна; передуює вивченню дисциплін професійного блоку</i>	<i>Історія туризму</i>
	<i>Матеріально-технічна база готелів</i>
	<i>Організація туризму</i>
	<i>Менеджмент і адміністрування (Теорія організації)</i>
	<i>Маркетинг</i>

## 1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

### Модуль 1. Вступ до гостинності (3,5 / 126) (кредити/годин)

Змістові модулі:

#### *Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний та ресторанний бізнес*

Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:

1. Поняття, структура та еволюція гостинності.
2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.
3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний

бізнес як складова індустрії туризму.

### **Змістовий модуль 1.2. Туристська діяльність**

Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:

1. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму.
2. Нормативно-правові засади туристської діяльності.

### **Змістовий модуль 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності**

Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:

1. Вступ до менеджменту гостинності.
2. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.
3. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.
4. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.

## **1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги**

Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни наведені в табл. 2.

**Таблиця 2 – Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни**

<b>Вміння і знання</b>	<b>Сфера діяльності (соціальна)</b>	<b>Функції діяльності</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<i>працювати з зібраною інформацією, з довідковими джерелами літературою</i>	<i>здатність до ефективної комунікативної взаємодії, в тому числі засобами інформаційних технологій</i>	<i>Організаційна</i>
<i>застосовувати сучасні комп'ютерні технології як інструментарій докуметообігу</i>		
<i>володіти методами збирання інформації</i>		
<i>користуватися інформаційними ресурсами бібліотеки Академії в електронному і паперових варіантах</i>		
<i>керуватися розкладом навчальних занять</i>		
<i>сформулювати цілісне уявлення про зміст та структуру фахової підготовки</i>		
<i>забезпечувати культуру процесів управління, культуру умов праці</i>	<i>нести соціальну відповідальність за діяльність праці</i>	
<i>сприяти підвищенню кваліфікаційного рівня працівників, вивченню іноземних мов і оволодіння прогресивними засобами обслуговування клієнтів</i>	<i>здатність до засвоєння нових знань, самовдосконалення</i>	

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати за новаторські ідеї</i>	<i>займати активну життєву і громадянську позицію</i>	
<i>створювати умови для підвищення культури підлеглих і безперервного навчання</i>		
<i>контролювати дотримання підлеглими правил внутрішнього розпорядку</i>	<i>нести соціальну відповідальність за діяльність праці</i>	<i>Контрольна праці</i>

#### 1.4. Рекомендовані основні навчальні джерела

1. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» : закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.

2. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К. : Держстандарт України, 2006. – 28 с.

3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К. : Держстандарт України, 2004. – 17 с.

4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с.

5. Кравець О. М. Вступ до гостинності : навчальний дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=608>

6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : затв. наказом від 16.03.2004 № 19 / Україна. Державна туристична адміністрація // Все про бухгалтерський облік. – 27/03/2007. – №29. – С. 3 – 6.

7. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент») / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 99 с.

8. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.

9. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2004. – 448 с.

10. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 248 с.

11. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством [Текст] : пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.

## **1.5. Анотація програми навчальної дисципліни**

### **Анотація програми навчальної дисципліни**

#### **«Вступ до гостинності»**

**Мета:** формування системи теоретичних знань з проблем розвитку та сучасного стану індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією.

**Предмет:** загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного та ресторанного бізнесу, міжнародної та державної нормативно-правової бази з питань туристської діяльності; міжнародні та внутрішні аспекти, масштаби операцій, які впливають на індустрію гостинності в ХХІ столітті: напрямки, проблеми.

**Модуль 1. Вступ до гостинності. Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний і ресторанний бізнес. ЗМ 1.2. Туристська діяльність. ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу індустрії гостинності.**

### **Аннотация программы учебной дисциплины**

#### **«Введение в гостеприимство»**

**Цель:** формирование системы теоретических знаний по проблемам развития и современного состояния индустрии гостеприимства для фундаментального и специального образования; знакомство с профессиональной терминологией.

**Предмет:** общие понятия менеджмента гостиничного, курортного и ресторанного бизнеса, международной и государственной нормативно-правовой базы по вопросам туристской деятельности; международные и внутренние аспекты, масштабы операций, которые влияют на индустрию гостеприимства в ХХІ столетии: направления, проблемы.

**Модуль 1. Введение в гостеприимство. Содержательный модуль (СМ) 1.1. Гостиничный и ресторанный бизнес. СМ 1.2. Туристская деятельность. СМ 1.3. Основы менеджмента и маркетинга индустрии гостеприимства.**

### **Annotation of the program of scientific discipline**

#### **«Introduction to Hospitality»**

**Purpose:** the forming of the system of theoretical knowledge on the problems of development and modern state of hospitality for fundamental and special education; acquaintance with professional terminology.

**Subject:** common concepts of tourism, management of hotel, resort and restaurant business, international and state normative-legal base on the questions of tourist activity; international and internal aspects, scales of operations which influence industry of hospitality in ХХІ century: directions, problems.

**Module 1. Introduction to Hospitality. Content module (СМ) 1.1. Hotel and Tourism business. СМ 1.2. Tourist activity. СМ 1.3. Hospitality Management and Marketing.**



## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура робочої програми навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» за формами навчання наведена в табл. 3 – 4.

**Таблиця 3** – Структура навчальної дисципліни для студентів денної форми навчання

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 3,5: у тому числі: модулів – 1; змістових модулів – 3; самостійна робота – 72 години; Індивідуальне завдання (ІЗ) – КР.	Галузь знань 0306 – «Менеджмент і адміністрування», напрямок підготовки 6.030601 – «Менеджмент»,  Освітньо- кваліфікаційний рівень: бакалавр	Варіативна за вибором ВНЗ. Рік підготовки: 1. Семестр: 1.
Кількість годин: усього – 126 годин; за змістовими модулями: ЗМ 1.1 – 51 година; ЗМ 1.2 – 27 годин; ЗМ 1.3 – 48 годин.		Лекції: кількість годин – 18. Практичні: кількість годин – 36. Самостійна робота: кількість годин – 72, у тому числі КР: кількість годин – 36.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 18. Кількість годин на тиждень – 3.		Вид контролю: екзамен.

**Таблиця 4** – Структура навчальної дисципліни для студентів заочної форми навчання

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Напрямок, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS – 3,5: у тому числі: модулів – 1; змістових модулів – 3; самостійна робота – 116 годин; Індивідуальне завдання (ІЗ) – КР.	Галузь знань 0306 – «Менеджмент і адміністрування», напрямок підготовки 6.030601 – «Менеджмент»,  Освітньо- кваліфікаційний рівень: бакалавр	Варіативна за вибором ВНЗ. Рік підготовки: 1. Семестр: 1.
Кількість годин: усього – 126 годин; за змістовими модулями: ЗМ 1.1 – 47,5 годин; ЗМ 1.2 – 29,5 години; ЗМ 1.3 – 49 годин.		Лекції: кількість годин – 4. Практичні: кількість годин – 6. Самостійна робота: кількість годин – 116, у тому числі КР: кількість годин – 44.
		Вид контролю: екзамен.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних. Особливе значення в процесі вивчення і закріплення знань відіграє самостійна робота студентів. Зазначені види занять розроблені у відповідності до положень Болонської декларації.

## **2.1. Кваліфікаційні вимоги до студентів в індустрії гостинності**

«Вступ до гостинності» є варіативною дисципліною за вибором ВНЗ.

**Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни:**  
дисципліна є вихідною і передуює вивченню дисциплін професійного блоку.

В результаті вивчення дисципліни студенту необхідно

**- знати:**

- загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного і ресторанного бізнесу;
- історичні етапи становлення галузі туризму;
- нормативно-правові засади туристської діяльності;
- основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності;
- роль туризму в соціально-економічному розвитку країни.

**- вміти:**

- працювати з фіксованою інформацією, з довідковою літературою;
- застосовувати сучасні комп'ютерні технології як інструментарій підготовки і руху документів;
- володіти методами збирання інформації;
- забезпечувати високий рівень трудової, виробничої дисципліни;
- забезпечувати культуру процесів управління, культуру умов праці;
- сприяти піднесенню кваліфікаційного рівня працівників, вивченню іноземних мов і оволодіння прогресивними засобами обслуговування клієнтів;
- сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати за новаторські ідеї.

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОНМС України на базі освітньо-кваліфікаційної рівня бакалавра.

## **2.2. Тематичний план навчальної дисципліни**

При вивченні дисципліни студент має ознайомитись з програмою дисципліни, з її структурою, змістом і обсягом кожного змістового модуля, формами і методами навчання, з усіма видами і методами контролю знань, методикою їх оцінювання.

Тематичний план навчальної дисципліни складається з одного модуля, який логічно пов'язує три змістових модуля, кожний з яких, у свою чергу, об'єднує в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який

логічно пов'язує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: лекційні, практичні заняття, індивідуальна науково-дослідна робота в формі виконання контрольної роботи, самостійна робота студента, контрольні заходи.

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів за формами навчання наведено в табл. 5 – 6.

**Таблиця 5** – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів денної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модуля	Всього годин	У тому числі				Оцінка за контролем мінімум балів, %
			Аудиторні заняття		Індивідуальна робота (КР)	Самостійна робота	
			Лекції	Практичні			
МОДУЛЬ 1. Вступ до гостинності							
1,4	Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний та ресторанний бізнес						
	1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	13	2	4	3	4	
	2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.	18	2	7	5	4	
	3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії туризму.	20	2	10	4	4	
	Підсумок за змістовим модулем 1.1	51	6	21	12	12	0-20
0,8	ЗМ 1.2. Туристська діяльність						
	4. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму.	14	2	3	5	4	
	5. Нормативно-правові засади туристської діяльності.	13	2	2	5	4	
	Підсумок за змістовим модулем 1.2	27	4	5	10	8	0-20
1,3	ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності						
	6. Вступ до менеджменту гостинності.	12	2	2	4	4	
	7. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.	12	2	2	4	4	
	8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.	12	2	2	4	4	
	9. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.	12	2	4	2	4	
	Підсумок за змістовим модулем 1.3	48	8	10	14	16	0-20
	у т. ч. Індивідуальне завдання (КР)						
3,5	Екзамен						0-40
	Підсумок за модулем 1	126	18	36	36	36	0-100
					72		

**Таблиця 6** – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів заочної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модуля	Всього годин	У тому числі			
			Аудиторні заняття		Індивідуальна робота (КР)	Самостійна робота
			Лекції	Практичні		
1	2	3	4	5	6	7
<b>МОДУЛЬ 1. Вступ до гостинності</b>						
1,3	<b>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний та ресторанний бізнес</b>					
	1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	14,5	-	0,5	6	8
	2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.	16,5	1	1,5	6	8
	3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії туризму.	16,5	1	1,5	6	8
	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.1</b>	<b>47,5</b>	<b>2</b>	<b>3,5</b>	<b>18</b>	<b>24</b>
0,8	<b>ЗМ 1.2. Туристська діяльність</b>					
	4. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму.	15,5	1	0,5	6	8
	5. Нормативно-правові засади туристської діяльності.	14	-	-	6	8
	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.2</b>	<b>29,5</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
1,4	<b>Змістовий модуль 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</b>					
	6. Вступ до менеджменту гостинності.	13	0,5	0,5	4	8
	7. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.	11,5	-	0,5	3	8
	8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.	12	0,5	0,5	3	8
	9. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.	12,5	-	0,5	4	8
	<b>Підсумок за змістовим модулем 1.3</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>32</b>
	<b>у т. ч. Індивідуальне завдання (КР)</b>					
3,5	<b>Екзамен</b>					
	<b>Підсумок за модулем 1</b>	<b>126</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>72</b>
					<b>116</b>	

## **2.3. Зміст навчальної дисципліни за змістовими модулями**

### **МОДУЛЬ 1. ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ**

#### ***Змістовий модуль 1.1. Готельний та ресторанний бізнес***

##### **ТЕМА 1. ПОНЯТТЯ, СТРУКТУРА ТА ЕВОЛЮЦІЯ ГОСТИННОСТІ**

###### ***1.1. Модель та основні концепції гостинності***

Зміст поняття «гостинність». Основні концепції гостинності: гуманітарна, технологічна, функціональна та комерційна.

###### ***1.2. Еволюція індустрії гостинності***

Стародавній світ: Греція та Рим. Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ. Французька революція. XIX століття. XX століття. Моделі організації готельної справи.

##### **ТЕМА 2. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС: РОЗВИТОК, КЛАСИФІКАЦІЯ, ІНТЕГРАЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ Й УПРАВЛІНСЬКА СТРУКТУРА ГОТЕЛЮ**

###### ***2.1. Розвиток готельного бізнесу***

Готельна індустрія, як комплексна галузь. Філософія обслуговування як спосіб життя. Загальні тенденції в розвитку готельного бізнесу. Формування готельних ланцюгів.

###### ***2.2. Класифікація засобів розміщення в світі***

Класифікація готелів. Європейська й індійська системи класифікації засобів розміщення. Вимоги до засобів розміщення різних категорій в Україні.

###### ***2.3. Основні служби готелю***

Організаційна структура готельного підприємства. Основні функції і служби готелю. Служба управління номерним фондом (служба прийому і розміщення). Адміністративна служба. Служба громадського харчування. Кухня. Служба готельного господарства. Пральня. Служба безпеки і запобігання крадіжок. Комерційна служба. Анімаційна служба. Допоміжні й додаткові служби в структурі готельного комплексу.

###### ***2.4. Використання автоматизованих систем управління в готелях***

Поняття про АСУ. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в туристській індустрії. АСУ в роботі провідних готельних підприємств.

##### **ТЕМА 3. РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС: РОЗВИТОК, КОНЦЕПЦІЯ, КЛАСИФІКАЦІЯ. БАРНИЙ БІЗНЕС ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ.**

###### ***3.1. Ринок ресторанних послуг***

Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета і завдання, концепція.

###### ***3.2. Вплив місцезосташування на діяльність ресторану***

Критерії оцінювання успіху концепції ресторану. Вибір місцезосташування ресторану.

###### ***3.3. Поняття «меню» в ресторанній діяльності***

Основні типи меню. Загальні вимоги до складання меню.

###### ***3.4. Класифікація підприємств харчування***

Критерії класифікації підприємств харчування. Види сніданків. Умови харчування і методи ресторанного обслуговування. Види діяльності ресторанів:

фронт-хаус і бек-хаус.

### *3.5. Умови харчування і методи обслуговування*

Умови харчування: ВВ, FB, НВ, АІ. Основні системи обслуговування: ЕР, АР. Коды харчування. Види сніданків.

### *3.6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус*

Особливості діяльності фронт- та бек-хаус. Технологія обслуговування гостей в ресторані.

### *3.7. Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa)*

Бари: поняття, класифікація, місце в індустрії гостинності. Основні напої, які реалізуються барами (кавові напої; змішані напої (класифікація коктейлів); чай).

## ***Змістовий модуль 1.2. Туристська діяльність***

### **ТЕМА 4. ТУРИСТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ: ПОНЯТТЯ, РОЗВИТОК, МОТИВАЦІЯ, ВПЛИВ ТУРИЗМУ**

#### *4.1. Визначення поняття «туризм»*

Поняття «туризм». Загальна характеристика сучасного туризму. Основні категорії і поняття. Значення туризму. Фактори, за якими класифікують поняття «туризм».

#### *4.2. Історичне становлення галузі туризму: п'ять епох туризму*

##### *4.2.1. Передіндустріальний період*

Подорожі в Давньому світі. Перші мореплавці (Крит, Давній Єгипет, Фінікія). Значення завойовних походів. Розвиток туристської індустрії в давнині. Подорожі в епоху античності. Розвиток подорожей на Давньому Сході. Зародження туризму на теренах України. Особливості розвитку туризму у Середньовіччі. Паломництво, як основний вид подорожей. Особливості мандрівок у Київській Русі. Подорожі в період монголо-татарського ярма. Епоха великих географічних відкриттів.

##### *4.2.2. Століття залізниць*

Становлення туризму як масового явища. Транспортна революція. Зародження туроператорської справи. Види потягів у системі пасажирських перевезень.

##### *4.2.3. Автомобільні подорожі*

Основні напрями автопослуг. Види автобусного туризму.

##### *4.2.4. Повітряні подорожі*

Еволюція авіабудування. Міжнародні авіаційні організації.

##### *4.2.5. Круїзні подорожі*

Теплохідна подорож (круїз). Основні круїзні регіони. Класифікація круїзних компаній.

#### *4.3. Мотивація здійснення подорожей*

Причини здійснення подорожей. Соціальний і культурний вплив туризму.

#### *4.4. Туристські організації*

Міжнародні організації, які координують діяльність у сфері туризму. Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні.

#### *4.5. Економічний вплив туризму.*

Статистичні показники. Прогнози розвитку галузі туризму в світі. Ефект мультиплікатора в туризмі. Вторинний ефект туризму. Коефіцієнт мультиплікатора в індустрії туризму.

#### **ТЕМА 5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*5.1. Основні інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності*

Міжнародні декларації. Міжнародні конвенції.

*5.2. Міжнародні нормативно-правові акти, що регулюють турдіяльність*

Міжнародні нормативно-правові акти, що регулюють діяльність туризму: Гаагська декларація з туризму, Манільська декларація з світового туризму, Манільська декларація з соціального впливу туризму, Загальна декларація з прав людини, Статут ВТО, Кодекс туриста, Хартія туризму, Глобальний етичний кодекс туризму.

*5.3. Державні нормативно-правові акти, що регулюють туристську діяльність в Україні*

Нормативно-правові акти, що регулюють діяльність туризму в Україні: Закон України «Про туризм»; Національні стандарти України в галузі туристської діяльності; Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

### ***ЗМ 1.3. Основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності***

#### **ТЕМА 6. ВСТУП ДО МЕНЕДЖМЕНТУ ГОСТИННОСТІ**

*6.1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління*

Історія розвитку менеджменту, як науки і специфічної сфери людської діяльності. Менеджмент туристської індустрії: визначення, мета, завдання. Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних і вітчизняних вчених.

*6.2. Сутність категорій «управління» та «менеджмент»*

*6.3. Поняття «менеджмент»*

Взаємозв'язок понять «бізнес» і «менеджмент». Ключові аспекти менеджменту. Організаційні результати.

*6.4. Рівні управління в менеджменті*

Визначення поняття «менеджер». Менеджери – ключові фігури ринкової економіки. Менеджмент, як система наукових знань і мистецтво управління. Спільне і відмінне між менеджером туристської індустрії і підприємцем. Рівні управлінського персоналу.

*6.5. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності*

Роль менеджера в сучасному бізнесі. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

#### **ТЕМА 7. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, РОЛЬ ТА ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИСТСЬКІЙ ІНДУСТРІЇ**

*7.1. Поняття «принципи менеджменту» в туристській індустрії*

Сутність, природа і роль принципів менеджменту в досягненні мети

туристської організації.

### *7.2. Класифікація принципів менеджменту*

Критерії класифікації принципів менеджменту. Загальні й часткові принципи менеджменту. Порівняльна характеристика принципів менеджменту А. Файоля та Г. Емерсона.

### *7.3. Сутність функцій менеджменту гостинності*

Поняття функцій менеджменту туризму. Основні групи функцій управління. Функції менеджменту, як види управлінської діяльності. Класифікація і характеристика функцій менеджменту.

### *7.4. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії*

Поняття про управлінське рішення. Основні види управлінських рішень. Процес прийняття управлінських рішень. Основні стадії процесу прийняття управлінських рішень. Умови прийняття рішень. Мета управлінського процесу, його учасники, предмет, засоби здійснення. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір оптимального варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок.

## **ТЕМА 8. ОСНОВИ МАРКЕТИНГУ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ**

### *8.1. Маркетинг в індустрії гостинності*

Поняття маркетингу. Система «4 Р» в маркетингу туризму. Основні категорії маркетингу в туризмі. Потреби. Ієрархія потреб за А. Маслоу. Бажання. Попит. Продукти. Обмін. Угоди. Відносини. Ринки.

### *8.2. Характерні риси маркетингу в сфері послуг*

Особливості послуг: нематеріальність, неоднорідність, невіддільність від джерела, нездатність до зберігання.

### *8.3. Позиціонування на ринку послуг*

### *8.4. Маркетинг-мікс у індустрії гостинності*

### *8.5. Життєвий цикл туристського продукту*

### *8.6. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності*

Реклама. Рекламодавець. Рекламна агенція. Рекламна компанія. Класифікація видів туристської реклами. Етапи планування рекламної діяльності підприємства.

## **ТЕМА 9. КАР'ЄРНЕ ЗРОСТАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

### *9.1. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості*

Параметри моделі фахівця «менеджер». Основні якості менеджера в індустрії туризму.

### *9.2. Поняття і загальна характеристика лідерства*

Поняття і загальна характеристика керівництва. Ознаки менеджера-лідера. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Порівняльна характеристика менеджера і лідера. Рекомендації щодо набуття лідерських якостей. Значення людського фактору в управлінні організацією. Поняття мотивування в туристській індустрії. Основи здійснення підготовки і проведення ділових переговорів, нарад, конференцій і виставок.



### 9.3. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності

Особливості побудування кар'єри в туризмі, готельно-ресторанному бізнесі. Орієнтація на клієнта. Навчальна практика в формуванні професійних навичок майбутнього спеціаліста. Технологічна практика. Витяг з посадових інструкцій працівників індустрії гостинності та туризму.

## 2.4. Плани лекцій

План проведення лекційних занять з дисципліни «Вступ до гостинності» наведено в табл. 7.

**Таблиця 7** – План проведення лекційних занять

Назва теми	Перелік питань	Кількість годин		Джерела
		д/в	з/в	
Модуль 1. Вступ до гостинності				
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес				
1	2	3	4	5
Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	1.1. Модель та основні концепції гостинності. 1.2. Еволюція індустрії гостинності.	2	-	основні [1 – 7; 9 – 16]; додаткові [20; 23; 25 – 31; 36; 38]
Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація й управлінська структура готелю	2.1. Розвиток готельного бізнесу. 2.2. Класифікація засобів розміщення в світі. 2.3. Основні служби готелю. 2.4. Використання автоматизованих систем управління в готелях.	2	1	основні [2 – 4; 7; 11 – 16]; додаткові [17; 20; 23; 26 – 27; 31]
Тема 3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності	3.1. Ринок ресторанних послуг. 3.2. Вплив місцерозташування на діяльність ресторану. 3.3. Поняття «меню» в ресторанній діяльності. 3.4. Класифікація підприємств харчування. 3.5. Умови харчування і методи обслуговування. 3.6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. 3.7. Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa).	2	1	основні [5 – 6; 9 – 16]; додаткові [23; 26; 31]
Разом годин за ЗМ 1.1		6	2	

1	2	3	4	5
<b>ЗМ 1.2. Туристська діяльність</b>				
<b>Тема 4.</b> Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму	4.1. Визначення поняття «туризм». 4.2. Історичне становлення галузі туризму: п'ять епох туризму. 4.3. Мотивація здійснення подорожей. 4.4. Туристські організації. 4.5. Економічний вплив туризму.	2	1	основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30; 33]
<b>Тема 5.</b> Нормативно-правові засади туристської діяльності	5.1. Основні інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності. 5.2. Міжнародні нормативно-правові акти, що регулюють турдіяльність. 5.3. Державні нормативно-правові акти, що регулюють турдіяльність в Україні.	2	-	основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30]
<b>Разом годин за ЗМ 1.2</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</b>				
<b>Тема 6.</b> Вступ до менеджменту гостинності	6.1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління. 6.2. Сутність категорій «управління» та «менеджмент». 6.3. Поняття «менеджмент». 6.4. Рівні управління в менеджменті. 6.5. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.	2	0,5	основні [11 – 14; 16 – 17; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 7.</b> Загальні поняття, сутність, роль і принципи менеджменту в туристській індустрії	7.1. Поняття «принципи менеджменту» в туристській індустрії. 7.2. Класифікація принципів менеджменту. 7.3. Сутність функцій менеджменту гостинності. 7.4. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.	2	-	основні [11 – 14; 16 – 17; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 8.</b> Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності	8.1. Маркетинг в індустрії гостинності. 8.2. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. 8.3. Позиціонування на ринку послуг. 8.4. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності. 8.5. Життєвий цикл турпродукту. 8.6. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.	2	0,5	основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 9.</b> Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	9.1. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. 9.2. Поняття і загальна характеристика лідерства. 9.3. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.	2	-	основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26; 37]
<b>Разом годин за ЗМ 1.3</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	
<b>Усього годин</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	

## 2.5. Плани практичних занять

*Практичне заняття* – форма навчального заняття, спрямована на формування системи практичних знань з проблем розвитку і сучасного стану туристської індустрії; знайомство з професійною термінологією.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або в малих групах (за попереднім поясненням викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації або ділові ігри.

У межах дисципліни з метою опанування студентами навчальних елементів змістового модулю практичні заняття рекомендовано проводити за окремо взятими темами або в деяких випадках питаннями.

План проведення практичних занять з навчальної дисципліни за формами навчання наведено в табл. 8.

**Таблиця 8** – План проведення практичних занять

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань)	Кількість годин		Джерела
		д/в	з/в	
Модуль 1. Вступ до гостинності				
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес				
1	2	3	4	5
Тема 1. Вступне заняття: порядок вивчення дисципліни	1. Значення, мета вивчення, завдання, проблематика дисципліни. 2. Порядок вивчення дисципліни і контролю знань студентів. 3. Вимоги до оформлення глосарія. 4. Вимоги до виконання підсумкової контрольної роботи. 5. Тренінг на тему: «Знайомство й спілкування: підвищення групової згуртованості».	2	0,5	основні [1 – 7; 9 – 16]; додаткові [20; 23; 25 – 31; 36; 38]
Тема 2. Організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу	1. Організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу. 2. Соціально-культурна інфраструктура ХНАМГ.	2	-	основні [1]; додаткові [32; 34]
Тема 3. Класифікація засобів розміщення у світі	1. Національні системи класифікації: 1.1. Французька національна класифікація. 1.2. Індійська національна класифікація. 2. Класифікація засобів розміщення в світі. 3. Кращі та незвичні готелі світу: доповіді студентів.	2	0,5	основні [2 – 4; 7; 11 – 16]; додаткові [19; 23; 26 – 28; 30]

1	2	3	4	5
<b>Тема 4.</b> Функціональні служби готельного підприємства	1. Основні служби готелю та їх функції. 2. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. 3. Найбільш популярні системи бронювання: доповіді студентів.	2	0,5	основні [2 – 4; 7; 11 – 16]; додаткові [19; 23; 26; 28; 30]
<b>Тема 5.</b> Організація діяльності засобів розміщення	1. Ознайомлення з основними положеннями ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003. 2. Визначення категорії готелю. 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 1.	2	0,5	основні [3 – 4] [17]
<b>Тема 6.</b> Розрахунок основних показників діяльності засобів розміщення	1. Основні показники діяльності готельного підприємства. 2. Розрахунок показників діяльності готелю. 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 2.	2	0,5	основні [10 – 12]
<b>Тема 7.</b> Організація харчування в засобах розміщення	1. Умови харчування в засобах розміщення. 2. Основний персонал ресторану. 3. Типи ресторанів. 4. Кейс І «Вибір типу ресторану для розвитку курорту».	3	0,5	основні [5]; додаткові [10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
<b>Тема 8.</b> Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa)	1. Бари: поняття, класифікація, місце в індустрії гостинності. 2. Основні напої, які реалізують бари (кавові напої; змішані напої (класифікація коктейлів); чаї). 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 3.	3	0,5	основні [5]; додаткові [10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
<b>Тема 9.</b> Організація обслуговування в ресторані	1. Кращі та незвичні ресторани світу: довіді студентів. 2. Методи обслуговування в ресторані. 3. Технологічний цикл обслуговування гостей. 4. Типи гостей.	3	-	основні [5]; додаткові [10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
<b>Разом годин за ЗМ 1.1.</b>		<b>21</b>	<b>3,5</b>	
<b>ЗМ 1.2. Туристська діяльність</b>				
<b>Тема 10.</b> Види віз	1. Види віз та запрошень. 2. Захист глосарія зі ЗМ 1.2. 3. Захист контрольних робіт.	3	0,5	основні [11; 13; 15]; додаткові [25 – 26; 28 – 30; 33]
<b>Тема 11.</b> Нормативно- правові засади туристської діяльності	1. Основні міжнародні та державні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні. 2. Вплив розвитку транспортної інфраструктури на індустрію гостинності: доповіді студентів. 3. Захист контрольних робіт.	2	-	основні [1 – 8; 11; 13; 15]; додаткові [25 – 26; 28; 30]
<b>Разом годин за ЗМ 1.2.</b>		<b>5</b>	<b>0,5</b>	

1	2	3	4	5
<b>ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</b>				
<b>Тема 12.</b> Основні принципи менеджменту туріндустрії	1. Поняття «принципи менеджменту» в туріндустрії. 2. Класифікація принципів менеджменту. 3. Захист контрольних робіт.	2	0,5	основні [11 – 14; 16]; додаткові [20; 23; 26]
<b>Тема 13.</b> Особливості маркетингу в сфері послуг	1. Особливості маркетингу в сфері послуг: доповіді студентів. 2. Кейс II «Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг». 3. Кейс III «Готель «N»: наявні проблеми».	2	0,5	основні [11 – 14; 16; 19]; додаткові [20; 23; 26]
<b>Тема 14.</b> Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності	1. Роль персоналу в керуванні підприємством індустрії гостинності. 2. Модель сучасного менеджера гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.	2	0,5	основні [11 – 14; 16]; додаткові [20; 23; 26]
<b>Тема 15.</b> Побудування професійної кар'єри в індустрії гостинності	1. Зовнішній вигляд і культура мови. 2. Загальні рекомендації щодо проходження співбесіди з працевлаштування. 3. Особливості складання резюме.	2	0,5	основні [11 – 14; 16]; додаткові [20; 23 – 26; 30; 37]
<b>Тема 16.</b> Захист контрольних робіт	1. Презентація підсумкових контрольних робіт студентів.	2	-	
<b>Разом годин за ЗМ 1.3</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	
<b>Усього годин</b>		<b>36</b>	<b>6</b>	

## 2.6. Індивідуальне завдання

Метою виконання індивідуального завдання (далі – ІЗ) є систематизація, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань студентів з дисципліни.

Студенти виконують ІЗ самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно графіку навчального процесу.

ІЗ припускає зміст наступних елементів наукового дослідження:

- практичну значимість;
- комплексний і системний підходи до вирішення поставленого завдання;
- застосування творчого підходу і відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

В межах дисципліни «Вступ до гостинності» в якості ІЗ студент виконує підсумкову контрольну роботу (далі – КР).

Метою КР є закріплення і поглиблення знань студентів, пошук і обробка літературних джерел, набуття навичок «мережного серфінгу», ознайомлення з

туристським потенціалом і готельною базою країн світу, формування сучасного мислення і професійності майбутніх спеціалістів.

Вимоги до оформлення КР наведені в Методичних вказівках з дидактичним забезпеченням до практичних занять, самостійної роботи й виконання контрольної роботи з дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент»).

Склад контрольної роботи наступний: 1) титульний аркуш; 2) вступ; 3) основна частина; 4) висновки; 5) список використаних джерел; 6) додатки.

*Вступ* має містити обґрунтування актуальності обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулювання об'єкта і предмета дослідження.

*Основна частина* контрольної роботи складається з шести основних розділів у табл. 9.

**Таблиця 9 – Зміст основної частини контрольної роботи**

Назва розділу	Питання, що підлягають висвітленню
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КРАЇНУ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• географічне положення,</li> <li>• мапа,</li> <li>• країни-сусіди,</li> <li>• політичний устрій,</li> <li>• столиця,</li> <li>• мова,</li> <li>• релігія, валюта,</li> <li>• населення,</li> <li>• клімат,</li> <li>• рослинний і тваринний світ,</li> <li>• часовий пояс,</li> <li>• святкові й неробочі дні,</li> <li>• національна кухня.</li> </ul>
<b>РОЗДІЛ 2 ІСТОРИЧНИЙ НАРИС</b>	Стислі відомості про історичний розвиток країни.
<b>РОЗДІЛ 3 ХАРАКТЕРИСТИКА РІВНЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В КРАЇНІ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сезон,</li> <li>• основні курортні регіони,</li> <li>• визначні пам'ятки мистецтва й культури,</li> <li>• екскурсійна програма,</li> <li>• стисла характеристика загального рівня розвитку туризму в країні.</li> </ul>

1	2
<p style="text-align: center;"><b>РОЗДІЛ 4</b> <b>ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОЇ</b> <b>БАЗИ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• стисла характеристика загального рівня готельної бази в країні,</li> <li>• повна назва готелю,</li> <li>• адреса,</li> <li>• електронна поштова адреса готелю,</li> <li>• регіон розташування (курорт),</li> <li>• характеристика готелю,</li> <li>• рік побудови,</li> <li>• територія,</li> <li>• номерний фонд,</li> <li>• система харчування,</li> <li>• тип розміщення,</li> <li>• інфраструктура,</li> <li>• пляж (власний/муніципальний),</li> <li>• перелік послуг (безкоштовних / платних),</li> <li>• анімація,</li> <li>• вартість проживання,</li> <li>• фотографії готелю, відгуки туристів</li> <li>• загальна характеристика розвитку готельної бази в країні.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>РОЗДІЛ 5</b> <b>ТУРИСТСЬКІ ТА МИТНІ</b> <b>ФОРМАЛЬНОСТІ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• віза,</li> <li>• митні правила на ввіз і вивіз.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>РОЗДІЛ 6</b> <b>ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• адреса посольства, e-mail,</li> <li>• пакет документів, необхідних для здійснення подорожі, обмін валюти,</li> <li>• тривалість перельоту,</li> <li>• різниця в часі,</li> <li>• напруга в електромережі,</li> <li>• рекомендований розмір «чайових»,</li> <li>• загальні рекомендації,</li> <li>• санітарні норми,</li> <li>• медичне обслуговування,</li> <li>• національні особливості, звичаї.</li> </ul>

Кількість часу на виконання КР в годинах для студентів денної форми навчання становить *36 годин*, заочної – *44 години*.

### 2.6.1. Варіанти контрольних робіт

КР виконують за варіантом, який визначають за останнім номером залікової книжки студента. За дозволом викладача студент має право обрати об'єктом для опрацювання країну (готель – відповідно) за межами зазначених у варіантах КР. Варіанти КР наведені в табл. 10.

**Таблиця 10 – Варіанти контрольної роботи**

Варіант	Назва країни	Назва регіону (курорту)	Рекомендований готель	Категорійність готелю, *
1	2	3	4	5
1	<b>Австрія (Osterreich)</b>	Відень (Vienna)	на вибір	5
		Грац (Graz)	на вибір	4
		Зальцбург (Salzburg )	на вибір	5
		Лінц (Linz)	на вибір	3
		Інсбрук (Innsbruck)	на вибір	5
2	<b>Індонезія (Indonesia)</b>	о. Балі (Bali)	Nikko Bali	5
		Кута (Kuta)	на вибір	3
		Легіан (Legian)	The Oberoi Bali	5+
		Нуса Дуа Біч (Nusa Dua Beach)	Sheraton Laguna Nusa Dua	5
3	<b>Єгипет (Egypt)</b>	Шарм-Єль-Шейх (Sharm El Sheikh)	The Ritz Carlton	5
		Хургада (Hurghada)	Hilton Hurghada Plaza	5
		Дахаб (Dahab)	Hilton Dahab	5
		Єль Гуна (El Gouna)	Movenpick	5
		Сафага (Safaga)	Menaville Safaga	4
4	<b>Малайзія (Malaysia)</b>	Куала-Лумпур (Kuala-Lumpur)	Istana	4
		о. Лангкаві (Langkawi)	Thanjung Rhu Resort	5
		о. Пенанг (Penang)	Shangri-La Golden Sends	4
		о. Борнео, Саравак (Borneo, Sarawak)	Holiday Inn Damai Beach Resort	4
		о. Борнео, Сабах (Borneo, Sabah)	Nexus Resort Karanbunai	4
5	<b>Монако (Monaco)</b>	-	Monte-Carlo Beach Hotel	5
		-	Monte-Carlo Bay	5
		-	Mirabo Hotel	4
		Ese	Вілла Cap Estel	5+
6	<b>Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)</b>	Дубаї (Dubai)	Burj al Arab	5+
		Абу-Дабі (Abu-Dhabi)	Emirates Palace Abu- Dhabi	5
		Рас Аль Хайма (Ras Al Khaiman)	Al Hamra Fort Hotel& Beach Resort	5
		Аджман (Ajman)	Kempinski	5
		Шарджа (Sharjah)	Coral Beach	4
7	<b>Таїланд (Thailand)</b>	Паттайя (Pattaya)	Royal Cliff	5
		о. Самуї (Samui)	Anantara Resort&Spa	5
		о. Пхукет (Phuket)	Banyan Three	5
		Бангкок (Bangkok)	Plaza Athenee	5
		о. Пхі-Пхі	на вибір	4



Продовження табл.10

1	2	3	4	5
8	<b>Туреччина (Turkey)</b>	Кемер (Kemer)	Amara Dolce Vita	HV-1
		Аксу (Aksu)	IC Hotels Green Palace	5
		Белек (Belek)	Rixos Hotel Premium	5+
		Сиде (Side)	Club Golf Hotel	3
		Бодрум (Bodrum)	WOW Bodrum Resort	5
		Аланья (Alania)	Botanik Hotel	5
9	<b>Франція (France)</b>	Париж (Paris)	Ambassador Hotel	4
		Ніцца (Nice) Ницца	Hotel Royal Riviera	5
		Антиби (Antibes)	Le Meridian Beach	5
		Канн (Cannes)	Intercontinental Carlton	5
		Сантропе (St.-Tropes)	на вибір	4
0	<b>Швейцарія (Switzerland)</b>	Аскона (Askona)	Castelo del Sol	5
		Женева (Geneva)	Swissotel Metropole Geneva	5
		Санкт-Моріц (St.-Moritz)	Bodrum Palace	5
		Давос (Davos)	Sun Star Park Hotel	4
		Ароза (Arosa)	Arosa Kulm Hotel	5

## 2.7. Самостійна робота студентів

Самостійна навчальна робота розрахована на формування практичних навичок у роботі студентів зі спеціальною літературою, орієнтування їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем індустрії туризму, для підвищення якості професійної підготовки управлінських кадрів.

До форм самостійної навчальної роботи студентів за дисципліною «Вступ до гостинності» віднесені: 1) опрацювання лекційного матеріалу; 2) підготовка до практичних занять; 3) укладання глосарія з загальних понять з туризму, готельного й ресторанного бізнесу; 4) робота над індивідуальним завданням у вигляді контрольної роботи; 5) контрольна перевірка кожним студентом-слухачем якості особистих знань за питаннями, що відповідно робочої програми віднесено на самостійне опрацювання й самоконтроль; 6) підготовка доповідей; 7) підготовка до поточного і підсумкового контролю знань.

Перелік питань для самостійного опрацювання наданий в табл. 11.

**Таблиця 11** – Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання для самостійного опрацювання (за ЗМ та темами)	Джерела
<b>Модуль 1. Вступ до гостинності</b>		
<b>ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Тема 1.</b> Поняття, структура та еволюція гостинності	1. Еволюція індустрії гостинності. 2. Видатні персоналії в індустрії гостинності і туризмі.	основні [1 – 7; 9 – 16]; додаткові [20; 23; 25 – 31; 36; 38]
<b>Тема 2.</b> Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація й управлінська структура готелю	1. Легендарні міжнародні готельні ланцюги. 2. АСУ в роботі провідних готельних підприємств. 3. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в індустрії туризму. 4. Міжнародні системи резервування.	основні [2 – 4; 7; 11 – 16]; додаткові [17; 20; 23; 26 – 27; 31]
<b>Тема 3.</b> Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності	1. Загальні вимоги до складання меню. 2. Ресторани м. Харкова. 3. Кафе і кав'ярні м. Харкова. 4. Нічні клуби м. Харкова	основні [5 – 6; 9 – 16]; додаткові [23; 26; 31]
<b>ЗМ 1.2. Туристська діяльність</b>		
<b>Тема 4.</b> Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму	1. Подорожі в епоху античності. 2. Значення завойовних походів у розвитку туризму. 3. Особливості розвитку туризму в Середньовіччі. 4. Паломництво як основний вид подорожей. 5. Подорожі в період монголо-татарського ярма. 6. Особливості подорожей в Київській Русі. 7. Епоха великих географічних відкриттів. 8. Формування транспортної інфраструктури. 9. Міжнародні туристські організації.	основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30; 33]
<b>Тема 5.</b> Нормативно-правові засади туристської діяльності	1. Закон України «Про туризм». 2. Манільська декларація з світового туризму. 3. Манільська декларація з соціального впливу туризму. 4. Загальна декларація з прав людини. 5. Статут ВТО. 6. Кодекс туриста. 7. Хартія туризму. 8. Глобальний етичний кодекс туризму. 9. Гаагська декларація з туризму. 10. Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011–2015 р.р.	основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30]

1	2	3
<b>ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</b>		
<b>Тема 6.</b> Вступ до менеджменту туризму	1. Історія розвитку менеджменту як науки і специфічної сфери людської діяльності. 2. Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних і вітчизняних вчених. 3. Менеджери – ключові фігури ринкової економіки.	основні [11 – 14; 16 – 17; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 7.</b> Загальні поняття, сутність, роль і принципи менеджменту в туристській індустрії	1. Сутність, природа і роль принципів менеджменту в досягненні мети туристської організації. 2. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туріндустрії. 4. Управлінські процедури: ціле-визначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір оптимального варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок.	основні [11 – 14; 16 – 17; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 8.</b> Основні принципи менеджменту туріндустрії. Особливості маркетингу в сфері послуг	1. Система «4 Р» у маркетингу туризму. 2. Чотири «точки контакту» в тур-індустрії. 3. Позиціонування на ринку послуг. 4. Маркетинг-мікс у туріндустрії.	основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26]
<b>Тема 9.</b> Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	1. Значення людського фактору в управлінні організацією. 2. Поняття мотивування в туристській індустрії. 3. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада.	основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26; 37]

## 2.8. Контрольні питання для самодіагностики

### МОДУЛЬ 1. ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ

#### ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес

#### ТЕМА 1. ПОНЯТТЯ, СТРУКТУРА ТА ЕВОЛЮЦІЯ ГОСТИННОСТІ

1. Поясніть походження англійського терміна hospitality.
2. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в часи Давнього Риму.
3. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в Новий час.
4. Охарактеризуйте вплив Французької революції на розвиток ресторанної справи.
5. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XIX столітті.
6. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XX столітті і на сучасному етапі.

7. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, цінуються й сьогодні?
8. Пояснить, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Рима і як це пов'язане з еволюцією індустрії гостинності.
9. У чому полягає сутність сучасної гостинності?

*Рекомендовані джерела: основні [1 – 7; 9 – 16]; додаткові [20; 23; 25 – 31; 36; 38].*

## **ТЕМА 2. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС: РОЗВИТОК, КЛАСИФІКАЦІЯ, ІНТЕГРАЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ Й УПРАВЛІНСЬКА СТРУКТУРА ГОТЕЛЮ**

1. Сутність поняття «франчайзинг».
2. Провідні готельні ланцюги світу.
3. Системи класифікації засобів розміщення.
4. Основні служби готелю.
5. Переваги використання АСУ в готельному бізнесі.

*Рекомендовані джерела: основні [2 – 4; 7; 11 – 16]; додаткові [17; 20; 23; 26 – 27; 31].*

## **ТЕМА 3. РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС: РОЗВИТОК, КОНЦЕПЦІЯ, КЛАСИФІКАЦІЯ. БАРНІЙ БІЗНЕС ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

1. Сутність поняття «коди харчування».
2. Види сніданків.
3. Основні методи обслуговування в ресторанах.
4. Призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.
5. Види барів.

*Рекомендовані джерела: основні [5 – 6; 9 – 16]; додаткові [23; 26; 31].*

### **ЗМ 1.2. Туристська діяльність**

## **ТЕМА 4. ТУРИСТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ: ПОНЯТТЯ, РОЗВИТОК, МОТИВАЦІЯ, ВПЛИВ ТУРИЗМУ**

1. Класифікація видів туризму.
2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні.
3. Передіндустріальний період у становленні туризму.
4. «Століття залізниць» у становленні туризму.
5. Автомобільні подорожі в туризмі.
6. Круїзні подорожі в туризмі.
7. У чому полягає сутність економічного впливу туризму?
8. Сутність поняття «ефект мультиплікатора»?

*Рекомендовані джерела: основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30; 33].*

## **ТЕМА 5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

1. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні.

2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні.

3. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні.

4. Основна мета Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 р.р.

*Рекомендовані джерела: основні [1 – 16]; додаткові [17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30].*

### **ЗМ 1.3. Основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності**

#### **ТЕМА 6. ВСТУП ДО МЕНЕДЖМЕНТУ ГОСТИННОСТІ**

1. Основні завдання менеджменту.
2. Головна мета менеджменту.
3. Рівні менеджерів.
4. Сутність поняття «супервайзер».
5. Сутність поняття «топ-менеджер».

*Рекомендовані джерела: основні [11 – 14; 16 – 17; 20]; додаткові [23 – 26].*

#### **ТЕМА 7. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ, РОЛЬ І ПРИНЦИПИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ТУРИСТСЬКІЙ ІНДУСТРІЇ**

1. Принципи менеджменту.
2. Взаємозалежність функцій менеджменту.
3. Функція планування.
4. Функція організації.
5. Функція мотивації.
6. Функція контролю.
7. Основні стадії процесу прийняття рішень.
8. Визначення поняття «управлінське рішення».

*Рекомендовані джерела: основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26].*

#### **ТЕМА 8. ОСНОВИ МАРКЕТИНГУ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ**

1. Головна мета маркетингу в індустрії туризму.
2. Сутність поняття «маркетинг-мікс».
3. Основні види туристської реклами.

*Рекомендовані джерела: основні [11 – 14; 16; 19]; додаткові [20; 23; 26].*

#### **ТЕМА 9. КАР'ЄРНЕ ЗРОСТАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

1. Параметри моделі «менеджер».
2. Характеристика якостей менеджера в індустрії туризму.
3. Ознаки, що характеризують менеджера-лідера.

*Рекомендовані джерела: основні [11 – 14; 16 – 17; 19; 20]; додаткові [23 – 26; 37].*

## 2.9. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи в формі: консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки і захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Форми організації індивідуально-консультативної роботи:

1. За засвоєнням теоретичного матеріалу:
  - індивідуальні консультації (запитання-відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
  - групові консультації (розгляд типових прикладів-ситуацій).
2. За засвоєнням практичного матеріалу:
  - консультації індивідуальні й групові.
3. Для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:
  - індивідуальний захист глосарію;
  - підготовка підсумкової контрольної роботи до захисту (презентації);
  - складання екзамену.

## 2.10. Методики активізації процесу навчання

При викладанні навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» з метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування сучасних навчальних технологій, а саме: проблемні лекції; робота в малих групах; міні-лекції; семінари-дискусії; кейс-метод.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами: увагу студентів концентрують на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках; використовують досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу і виділенням головних висновків з питань, що розглядають. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонують питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає питання, що спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені питання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

**Міні-лекції** передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значним обсягом, складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень. Міні-лекції проводять, як правило, як

частину заняття-дослідження. На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, що зафіксовані в плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує в студента активність і увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції і міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей і досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонують об'єднуватися в групи з 5-6 чоловік і презентувати наприкінці заняття своє бачення і сприйняття матеріалу.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють уміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

**Кейс-метод** – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі освоєння навчального матеріалу.

Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведений в табл. 12.

**Таблиця 12** – Використання навчальних технологій для активізації процесу навчання

Методики активізації процесу навчання	Практичне застосування навчальних технологій
<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Тема 1.</b> Поняття, структура та еволюція гостинності	<i>Міні-лекція</i> з питання: «Модель та основні концепції гостинності»
<b>Тема 2.</b> Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація й управлінська структура готелю	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія:</i> «Основні служби готелю та їх призначення»
<b>Тема 3.</b> Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності	<i>Проблемна лекція:</i> «Барний бізнес як складова індустрії гостинності»; <i>міні-лекція, семінар-дискусія</i> з питання: «Критерії оцінювання успіху концепції ресторану»; <i>презентація</i> результатів роботи в малих групах; <i>кейс:</i> «Вибір типу ресторану для розвитку курорту»

<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Тема 4.</b> Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму	<i>Проблемна лекція:</i> «Історичне становлення галузі туризму – п'ять епох туризму»
<b>Тема 5.</b> Нормативно-правові засади туристської діяльності	<i>Проблемна лекція:</i> «Основні інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності»
<b>Тема 6.</b> Вступ до менеджменту гостинності	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія:</i> «Особливості формування сучасної моделі менеджменту туризму»; <i>презентація</i> результатів роботи в малих групах
<b>Тема 7.</b> Загальні поняття, сутність, роль і принципи менеджменту в туристській індустрії	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія:</i> «Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети туристської організації»
<b>Тема 8.</b> Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності	<i>Проблемна лекція:</i> «Характерні риси маркетингу в сфері послуг»; <i>кейси:</i> «Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг»; «Готель «N»: наявні проблеми»; <i>презентація</i> результатів роботи в малих групах
<b>Тема 9.</b> Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	<i>Проблемна лекція:</i> «Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності»; <i>семінар-дискусія:</i> «Модель сучасного менеджера гостинності»; <i>презентація</i> результатів роботи в малих групах

Основні відмінності активних і інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але і високою ефективністю навчального процесу, який виявляється в:

- високій мотивації студентів;
- закріпленні теоретичних знань на практиці;
- підвищенні самосвідомості студентів;
- виробленні здатності схвалювати самостійні рішення;
- виробленні здібності до колективних рішень;
- виробленні здібності до соціальної інтеграції;
- придбанні навичок вирішення конфліктів;
- розвитку здібностей до компромісів.

## 2.11. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять.

Перевірка і оцінювання знань студентів здійснюється шляхом:

- 1) відвідування лекційних та практичних занять;
- 2) відвідування обов'язкових навчальних екскурсій (для денної форми навчання – навчально-тренінгового центру «Готель «Освіта», навчальних



лабораторій «Ресторан», «Туристська фірма», «Інформаційні технології в туризмі»; Музейного комплексу ХНАМГ);

- 3) написання і захисту глосарія за змістовими модулями;
- 4) проведення поточного тестового контролю за змістовими модулями;
- 5) оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання (контрольної роботи);
- 6) проведення підсумкового контролю за модулем 1 з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання у формі екзамену.

**Написання і захист глосарія** має за мету ознайомлення студента з загальними поняттями у сфері вищої освіти та професійною туристською термінологією. Критеріями оцінювання виступають:

- 1) оформлення глосарія за змістовими модулями;
- 2) опрацювання нормативних документів, що регулюють туристську діяльність;
- 3) рівень засвоєння і оперування термінологічним апаратом.

**Оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання** (контрольної роботи) визначають відповідно критеріїв, наведених в табл. 13.

**Таблиця 13 – Критерії оцінювання якості виконання контрольної роботи**

№ з/п	Критерій оцінювання	Кількість балів
1	дотримання встановлених правил оформлення роботи; використання додаткових джерел (наукова, навчальна література, професійні періодичні видання, матеріали із мережі Internet)	4
2	повнота викладення матеріалу та змістовність висновків	4
3	наявність електронної презентації	3
4	творчий підхід	3
5	правильні відповіді на запитання при захисті	5
6	своєчасність подання роботи викладачу (згідно графіка навчального процесу)	1
	<b>Загальна сума балів</b>	<b>20</b>

**Поточний контроль** рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного змістового модуля та вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації; проводиться у вигляді тестування на останньому практичному занятті з кожного змістового модулю. Поточне тестування з кожного змістового модуля складається з 20 тестів. Одна вірна відповідь на кожен з тестів дорівнює 1 балу. Для проведення тестового поточного контролю використовують спеціальний бланк (Додаток А). Оцінки за змістові модулі виставляють в екзаменаційну відомість. Оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання здійснюють виходячи з наступних критеріїв (табл. 14).

**Таблиця 14** – Критерії оцінювання відповідей студентів на тестові завдання

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Кількість набраних балів
<b>ВІДМІННО</b>	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	<b>A</b>	<b>19 – 20</b>
<b>ДОБРЕ</b>	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	<b>B</b>	<b>17 – 18</b>
	<i>Добре</i> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	<b>C</b>	<b>15 – 16</b>
<b>ЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	<b>D</b>	<b>13 – 14</b>
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	<b>E</b>	<b>9 – 12</b>
<b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b>	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	<b>FX</b>	<b>6 – 8</b>
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	<b>F</b>	<b>0 – 5</b>

Загальне модульне оцінювання з дисципліни здійснюється за накопичувальною системою і передбачає оцінювання роботи студентів за трьома змістовими модулями, оцінювання виконання і захисту контрольної роботи та підсумкове екзаменаційне оцінювання знань студентів у відповідно форми навчання. Структуру засобів контролю з дисципліни наведено в табл. 15.

**Таблиця 15** – Структура засобів контролю з навчальної дисципліни

Вид робіт, що оцінюється	Оцінка	Примітка
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням його активності на заняттях
Складання і захист глосарія	0 – 10 балів	визначають як оцінку, яку студент одержав за виконання і захист за двома частинами глосарія у співвідношенні за 5-ти бальною шкалою за кожну
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно змісту матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті
Поточне тестування за змістовим модулем 1.1	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
Оцінка за ЗМ 1.1	0 – 20 %	оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням активності на заняттях

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Складання і захист глосарія	0 – 10 балів	визначають як оцінку, яку студент одержав за оформлення і захист глосарія
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно рівню підготовки матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті
Поточне тестування за змістовим модулем 1.2	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
<b>Оцінка за ЗМ 1.2</b>	<b>0 – 20 %</b>	оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням активності на заняттях
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно рівню підготовки матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті
Виконання і захист КР	0 – 20 балів	критерії оцінки КР наведені в табл. 14
Відвідування навчальних екскурсій	0 – 4 бали	визначають як оцінку, яку студент одержав за відвідання кожної з екскурсій у співвідношенні за 2-бальною шкалою
Поточне тестування за змістовим модулем 1.3	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
<b>Оцінка за ЗМ 1.3</b>	<b>0 – 20 %</b>	Оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20
Підсумкове екзаменаційне тестування	0 – 40 %	<i><b>Проводять після того, як студент одержав оцінки за три змістових модулі та контрольну роботу.</b></i> Екзаменаційний білет складається з 67 тестових завдань (кожна вірна відповідь – 1 бал) та одного практичного завдання (вірність оцінюють в 13 балів: 1) правильність розрахунків – 5 балів; 2) наявність формул – 2 бали; 3) наявність та логічність висновків – 4 бали; 4) наявність од. виміру – 1 бал; 5) оформлення – 1 бал). Загальну оцінку (у відсотках) визначають як відношення кількості правильних відповідей, наданих студентом, до числа, яке дорівнює відношенню числа 80 (максимально можливої кількості правильних відповідей у балах) і числа 40
<b>Оцінка за модуль 1</b>	<b>0 – 100 %</b>	Оцінку визначають як суму кількості балів у відсотках, накопичених студентом протягом вивчення дисципліни за змістовими модулями та суми відсотків балів, набраних за результатами екзаменаційного тестування

**Проведення екзамену для студентів денної форми навчання** здійснюється шляхом тестування (допуск до складання екзамену надається студентові лише за умови захисту контрольної роботи та глосарію). Тестові завдання містять усі обов'язкові елементи екзаменаційного білету (67 тестових запитань і чотири відповіді на кожне запитання; практичне завдання). При тестуванні студент заносить номери вірних відповідей у спеціальний бланк (Додаток Б). Оцінку за екзамен визначають за правилами, викладеними в табл. 15. Відповідно набраних студентом балів оцінку знання матеріалу перераховують у систему оцінювання за шкалою ECTS згідно методики переведення показників успішності знань студентів (табл. 16).

**Таблиця 16** – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100 – 91	90 – 71		70 – 51		50 – 0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> <i>A</i>	4 <i>добре</i> <i>B, C</i>		3 <i>задовільно</i> <i>D, E</i>		2 <i>незадовільно</i> <i>FX, F</i>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100 – 91	90 – 81	80 – 71	70 – 61	60 – 51	50 – 26	25 – 0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> <i>A</i>	<i>дуже добре</i> <i>B</i>	<i>добре</i> <i>C</i>	<i>задовільно</i> <i>D</i>	<i>Достатньо</i> <i>E</i>	<i>Незадовільно*</i> <i>FX<sup>1</sup></i>	<i>Незадовільно</i> <i>F<sup>2</sup></i>
ECTS, % студентів	<i>A</i> <i>10</i>	<i>B</i> <i>25</i>	<i>C</i> <i>30</i>	<i>D</i> <i>25</i>	<i>E</i> <i>10</i>	<i>FX</i>	<i>F**</i>
						<i>не враховується</i>	

**Проведення екзамену для студентів заочної форми навчання** проводять аналогічно. Проте оцінку за екзамен розраховують за 4-бальною системою оцінювання.

– «*відмінно*» (34 – 40 балів) – надані правильні відповіді з незначними помилками на всі тестові запитання екзаменаційного білету; практичне завдання виконане вірно та у повному обсязі;

– «*добре*» (27 – 33 бали) – надані правильні відповіді на тестові запитання екзаменаційного білету з декількома помилками; у виконанні практичного завдання допущені незначні помилки;

– «*задовільно*» (20 – 26 балів) – відповіді на тестові запитання екзаменаційного білету та вирішення практичного завдання надані з грубими

<sup>1</sup> з можливістю повторного складання.

<sup>2</sup> з обов'язковим повторним курсом.

помилками;

– «незадовільно» (0 – 19 балів) – кількість вірних відповідей на тестові запитання екзаменаційного білету менша за 50%; практичне завдання невіршене.

## **2.12. Рекомендовані джерела**

### **2.12.1. Нормативно-правові акти**

1. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.

2. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К. : Держстандарт України, 2006. – 28 с.

3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К. : Держстандарт України, 2004. – 17 с.

4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с.

5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004–07–01 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.

6. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – Чинний від 1999–26–03 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.

7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: затв. наказом від 16.03.2004 № 19 / Україна. Державна туристична адміністрація // Все про бухгалтерський облік. – 27/03/2007. – №29. – С. 3 – 6.

8. Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011 – 2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ncrt.com.ua/index.php?page=programa>.

### **2.12.2. Основні джерела**

9. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2004. – 448 с.

10. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.

11. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент») / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 99 с.

12. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

13. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій,

М. М. Покоłodна, та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.

14. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 248 с.

15. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : Збірник нормативно-правових актів / під заг. ред. проф. В. К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

16. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством [Текст] : пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.

### **2.12.3. Додаткові джерела**

17. Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / С. І. Байлик, О. М. Кравець. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 197 с.

18. Бібліографічний опис документів відповідно до ДСТУ 7.1:2006, запровадженого в дію в Україні 01.07.2007: метод. реком. / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. Б. Давидова, Н. О. Рибаківа, О. М. Науменко; відп. ред. П. М. Кузнєцов. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 14 с.

19. Ильичева И. В. Кейс-ситуации : учебн. пособие / И. В. Ильичева. – Ульяновск, 142 с.

20. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебн. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – [3-е изд., перер. и доп.]. – Минск : Новое знание, 2002. – 368 с.

21. Правила оформлення списків посилань на використані та рекомендовані джерела інформації / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. Б. Давидова, Н. О. Рибаківа, О. М. Науменко. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 4 с.

### **2.12.4. Ресурси мережі Internet**

22. Всё о странах и туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kapitan.ru/strany/>.

23. Главный портал Индустрии гостеприимства и питания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru/>.

24. Законы гостеприимства или карьера в сфере туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jobway.ru/articles/?id=172>.

25. Информационно-туристский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://worlds.ru/countries/>.

26. Кравець О. М. Вступ до гостинності : навчальний дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=608>

27. Лучшие отели мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.top-hotels.ru/>.

28. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.

- 29.Офіційний сервер Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
- 30.Офіційний сайт Державної туристичної Адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/>.
- 31.Официальный сайт компании «Ресторатор Украина» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>.
- 32.Офіційний сайт Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.gov.ua/>.
- 33.Офіційний сайт Наукового Центру Розвитку Туризму в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ncrt.com.ua/>.
- 34.Офіційний сайт ХНАМГ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ksame.kharkov.ua/>.
- 35.Сайт о карликовых странах Европы и мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.karliki.ru/>.
- 36.Страноведческий портал мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.strani.ru/>.
- 37.Council of Hotel, Restaurant & Institutional Educators [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.chrie.org>.
- 38.VirtualTourist [Electronic resource]. – Regime of access: <http://http://www.virtualtourist.com/>.

**БЛАНК ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ  
з дисципліни «ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»**

**Студента/ки**

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б)

**Факультет** \_\_\_\_\_ **курс** \_\_\_\_\_ **група** \_\_\_\_\_

**Відповіді студента на тестове завдання за варіантом №** \_\_\_\_\_

№ запитання	Відповіді за ЗМ _____			
	A	B	C	D
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

\_\_\_\_\_  
(дата і особистий підпис студента)

Кількість  
правильних  
відповідей

Розрахунок  
оцінки

ОЦІНКА

Роботу перевірів \_\_\_\_\_  
(підпис викладача)



**ДОДАТОК Б****БЛАНК ВІДПОВІДЕЙ НА ЕКЗАМЕНАЦІЙНЕ ТЕСТОВЕ ЗАВДАННЯ  
з дисципліни «ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»****Студента/ки**

(П.І.Б)

**Факультета Менеджменту**      **курс**\_\_1\_\_ **група** \_\_\_\_\_**Відповіді студента на тестове завдання за варіантом №** \_\_\_\_

№ запитан ня	Відповіді				№ запитан ня	Відповіді			
	A	B	C	D		A	B	C	D
1					35				
2					36				
3					37				
4					38				
5					39				
6					40				
7					41				
8					42				
9					43				
10					44				
11					45				
12					46				
13					47				
14					48				
15					49				
16					50				
17					51				
18					52				
19					53				
20					54				
21					55				
22					56				
23					57				
24					58				
25					59				
26					60				
27					61				
28					62				
29					63				
30					64				
31					65				
32					66				
33					67				
34					Задача				

---

(дата і особистий підпис студента)

Кількість  
правильних  
відповідей

Розрахунок  
оцінки

ЕКЗАМЕНАЦІЙНА  
ОЦІНКА

Роботу перевірів

---

(підпис викладача)

*Навчальне видання*

Програма навчальної дисципліни та  
робоча програма навчальної дисципліни  
**«Вступ до гостинності»**  
(для студентів 1 курсу всіх форм навчання  
напрямку підготовки 6.030601 – «Менеджмент»)

Укладач: **КРАВЕЦЬ** Ольга Миколаївна

В авторській редакції  
Комп'ютерне верстання: *Н. Ю. Гаврилiна*

План 2012, поз. 344 Р

---

Підп. до друку 11.06.2012 р.	Формат 60x84/16
Друк на ризографі	Ум. друк. арк. 1,9
Тираж 10 пр.	Зам. № 9294

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК №4064 від 12.05.2011 р.