

**Анотація** (Мета дисципліни – формування системи теоретичних знань з проблем розвитку й сучасного стану індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією).

Основні компетентності, що формуються

- Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя
- Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні
- Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- Здатність працювати в команді.
- Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- Навики здійснення безпечної діяльності
- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- Здатність спілкуватися іноземною мовою.
- Прагнення до збереження навколишнього середовища
- Здатність працювати в міжнародному контексті.
- Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства
- Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів
- Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.
- Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.
- Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність забезпечувати безпеку клієнтів в звичайних та форс-мажорних обставинах.
- Здатність забезпечувати безпеку клієнтів в звичайних та форс-мажорних обставинах.
- Здатність до співпраці з вітчизняними та закордонними діловими партнерами та клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
- Здатність до персоніфікації клієнтів.

- Уміння моделювати сервісно-виробничі процеси закладів готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів і забезпечити їх апаратне оформлення.				
Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Українська	II	4,5 / обов'язкова	Бойко Л.Г., доцент	135 год. (28 год. лекцій, 14 год. практичних занять, 79 год. самостійної роботи )
Результати навчання		Методи викладання, навчання		Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль) Підсумковий контроль – екзамен (40 балів)
РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;		Лекція, семінар, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах презентації, проектна робота, пошук в Інтернет		<b>Поточний контроль:</b> виконання кейсових завдань, виконання групового завдання (проектна робота в малих групах), презентація проектів
РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук		Лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, пошукова робота в Інтернеті		Відповіді на проблемні запитання, презентація зібраної інформації з наукових та літературних джерел, участь в аналізі проблемних ситуацій та результатів пошукової роботи, виконання МКР, участь в дискусії
РН 3. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави		Проблемна лекція, аналіз конкретних ситуацій (case-study) робота в мікрогрупах презентації, ділова гра		Участь в аналізі конкретних ситуацій, презентація результатів пошукової роботи, робота в групах, участь у діловій грі
РН 5. Аналізувати сучасні тенденції		Лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел,		Відповіді на проблемні запитання, презентація

розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства	семінар-діалог, аналіз конкретних ситуацій (case-study) проектна робота, пошукова робота в Інтернеті	зібраної інформації з наукових та літературних джерел, участь в аналізі проблемних ситуацій, участь у дискусії, презентація проектів
РН 6. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	Лекція, дискусія, робота в малих групах, семінар, вирішення проблемних ситуацій, аналіз конкретних ситуацій	Вирішення професійних ситуацій, відповідь на проблемні питання, участь у дискусії, виконання групового завдання, МКР
РН 19. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу	Лекція, семінар, дискусія за матеріалами лекції та вивчених літературних джерел, семінар-діалог, пошукова робота в Інтернеті	Відповіді на проблемні запитання, презентація зібраної інформації з наукових та літературних джерел, презентація результатів пошукової роботи, участь в дискусії

### Оцінка

**Підсумкова оцінка в результаті 100% (40% за екзамен і 60%- поточне підсумкове оцінювання):**

- 1. 40% екзамен**
- 2. 10% (10 балів) участь у дискусії**

#### **Критерії оцінки:**

**8-10 балів** Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, вміє визначити найбільш вірні і актуальні, має аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Обґрунтовує свою думку. Має хороші комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

**5-7 балів** Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, має посередні аналітичні навички щодо їх переваг та недоліків. Не завжди знаходить аргументи для обґрунтування своєї думки. Має достатні комунікативні здібності, дотримується етичних норм під час дискусії.

**3-4 бал** Студент демонструє теоретичні знання з визначеної теми, демонструє добре розуміння різних термінів і трактувань проблеми, не має достатніх аналітичних навичок щодо їх переваг та недоліків. Має бар'єри в комунікації, дотримується етичних норм під час дискусії.

**0-3 бал** Студент показує недостатнє розуміння питань, не надає необхідної інформації щодо поставленого питання і наводить непотрібну інформацію. Має бар'єри в комунікації, але дотримується етичних норм під час дискусії.

- 3. 10% участь у рольовій (діловій) грі**

#### **Критерії оцінки:**

**7-10 балів** Студент здатний виконувати різні ролі та розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на конкретному «робочому» місці. Здатний до аналізу і синтезу. Усвідомлено використовує надбані знання, уміння і навички. Розуміє послідовність дій. Вміє узгоджувати свої дії з іншими членами команди..

**4-6 балів** Студент здатний виконувати зрозумілі та відповідні його психологічним особливостям ролі і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та технологій туристичної діяльності на вибраному ним «робочому» місці. Здатний до аналізувати свої дії та дії колег. Демонструє посередні знання та уміння. Намагається узгоджувати свої дії з іншими членами команди.

**0-3 балів** Студенту складно приймати правила гри і розв'язувати спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі туризму. Студент не демонструє послідовність дій. Демонструє недостатні знання та уміння, характеризується нерозумінням предмету.

#### **4. 10% проектна робота в малих групах**

##### **Критерії оцінки:**

**7-10 балів** Студент чітко розуміє поставлене завдання. Здійснює організацію і планування роботи. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію, критично мислити. Володіє навиками презентації і комунікативними навиками. Вміє працювати в команді, вирішувати конфліктні ситуації.

**4-6 балів** Студент розуміє поставлене завдання. Вміє зосередитися та якісно виконати доручену йому роботу. Здатний займатись пошуковою роботою, аналізувати інформацію. Володіє комунікативними навиками. Вміє працювати в команді.

**0-3 балів** Студент пасивно включається в роботу. виконує незначні доручення. Здатний займатись пошуковою роботою. Студент не демонструє послідовність дій. Йому складно вирішувати командні завдання. Його поведінка може бути причиною конфліктів в команді.

#### **5. 20% модульна контрольна робота (тести). Дві роботи по 10 балів.**

##### **Критерії оцінки:**

##### **10 балів нараховується, якщо:**

Студент виконав вірно всі завдання

**9 балів нараховується, якщо:** студент допустив дві помилки.

**8 балів нараховується, якщо:** студент допустив три помилки.

**7 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив чотири помилки.

**6 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив п'ять помилок.

**5 бал нараховується, якщо:** якщо: студент допустив шість помилок.

**4 балів нараховується, якщо:** якщо: студент допустив п'ять помилок.

**3 бали нараховується, якщо:** якщо: студент допустив шість помилок.

**2 бал нараховується, якщо:** якщо: студент допустив вісім помилок

#### **6. 10% (10 балів) аналіз конкретних ситуацій (case-study)**

##### **Критерії оцінки:**

##### **9-10 балів зараховується, якщо:**

Студент здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з обговорюваної професійної ситуації. Відповідь відображає власну точку зору студента, є елемент новизни. Студент демонструє послідовність дій; детально пояснює, усвідомлено використовує вивчені методи.

**7-8 балів нараховується, якщо:** студент демонструє добрі знання з обговорюваної професійної ситуації. Студент добре аргументує свою відповідь. Використовує відповідні дані і приклади. Студент демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує вивчені методи.

##### **5-6 балів нараховується, якщо:**

Студент наводить обмежені аргументи у відповіді; не показує достатніх знань в роботі. Студент демонструє не повну послідовність дій.

##### **3-4 бали нараховується, якщо:**

Студент не зовсім розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена. Наводить інформацію, що не стосується питання. Студент не демонструє послідовність дій.

##### **0-3 бали нараховується, якщо:**

Деякі матеріали в роботі не стосуються питання. Студент не демонструє послідовність дій.

#### **Зміст**

Тема 1. Предмет, методи і завдання дисципліни

Тема 2. Поняття «туризм». Роль туризму в розвитку економіки країни.

Тема 3. Історичний розвиток індустрії гостинності

Тема 4. Індустрія гостинності. Готельна індустрія як основна ланка матеріально-технічної

бази туризму.

Тема 5. Організаційні структури готельного господарства Поняття та особливості готельних ланцюгів. Сучасний стан готельних мереж світу.

Тема 6. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності. Основні етапи розвитку світової індустрії харчування

Тема 7. Транспортні послуги в індустрії гостинності

Тема 8. Подорожі особистим автотранспортом. Вело туризм. Пішохідний туризм

Тема 9. Структура управління в світовому туристичному бізнесі.

Тема 10. Фахівці в індустрії гостинності

Тема 11. Управління персоналом: сучасний керівник

Тема 13. Корпоративна культура та мотивація працівників в сфері обслуговування

Тема 14. Особливості менеджменту маркетингу та в індустрії гостинності

## Література

### Основна

1. Д.І. Єлканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокіна. Основи індустрії гостинності: Навч. Посібник.-К, Коравела, 2018.- 130 с.

### Основна

2. Пазенок В. С. та ін. Туризмологія (теорія туризму): навч.-метод. посіб. зі спецкурсу / В. С. Пазенок, В. К. Федорченко, О. А. Кручек, І. М. Мініч. – К. : КУТЕП, 2010. – 70 с.

3. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму : монографія / В. К. Федорченко. В. С. Пазенок. та ін. Київ : Академія, 2013. 368 с

4. Теоретичні основи туризмології. Навч. посібн. для студентів вищих навчальних закладів / Я. Б. Олійник, А. В. Степаненко. – К.: Ніка-Центр, 2015. – 316 с.

5. Туризмологія : Навчально-методичні матеріали для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство» спеціалізації «Туризмознавство» (туристична діяльність) / М. П. Мальська, І. З. Жук. – Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2016. – 30 с. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності / Т.Г.Сокол; за заг.ред. Орлова В.Ф. – К.: Грамота, 2016. – 264 с.

6. Горожанкіна Н.А. Практикум до вивчення курсу «Туризмологія» [Текст] / Н.А. Горожанкіна. – Дніпропетровськ: «Нова Ідеологія», 2014. – 61 с

### Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Світового банку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.worldbank.org>

2. Всесвітній економічний форум (англ.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/index.htm>

3. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Economic\\_Data\\_Search\\_Tool/index.php](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php)

4. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Офіційний веб-сайт. <http://www.me.gov.ua>

5. Офіційний веб-портал Верховної Ради України <http://www.rada.gov.ua/>

6. Офіційний сайт Державної служби статистики України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>

7. Офіційний сайт Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.europa.eu.int>

8. Офіційний сайт ООН [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.un.org>
9. Офіційний сайт Світової спадщини ЮНЕСКО (англ.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://whc.unesco.org>
10. The World Factbook ЦРУ США (англ.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cia.gov>
11. World Tourism Organization UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org>

### **Політика курсу**

*Політика щодо відвідування студентів:* Здобувачі повинні регулярно відвідувати заняття. У випадку, коли здобувач пропускає заняття з поважних причин (лікарняні, мобільність, тощо), він повинен опрацювати матеріал який пропустив самостійно з використанням матеріалів, що розміщені в Google Classroom. Більша частина матеріалу, який виноситься на іспит, базується на лекціях. Пропущені практичні заняття здобувач має відпрацювати, надавши викладачеві виконані завдання, в такому обсязі, як вимагалось від здобувачів під час аудиторного заняття особисто на консультаціях або розмістити в Google Classroom.

*Здобувачі з особливими освітніми проблемами:* Мають право на індивідуальне визначення способів проходження модульного контролю за письмовою заявою. Можливе навчання за індивідуальним планом або за індивідуальним графіком (п. 3.4. Положення про організацію освітнього процесу).

*Академічна доброчесність:* Здобувач має усвідомити, що академічна не доброчесність є неприпустимою. Обман під час виконання будь-якого завдання призведе до нульової оцінки цього завдання. Обман на іспиті призведе до негайної негативної оцінки за весь курс. Під час іспитів здобувачам забороняється користуватися електронними пристроями, навчальними та додатковими матеріалами.

*Політика щодо використання телефонів та інших електронних пристроїв:* Під час проведення навчальних занять електронні пристрої та телефони мають перебувати в безшумному режимі роботи. У разі невиконання даної вимоги, викладач може запропонувати здобувачу покинути аудиторію.

*Політика щодо оцінювання у разі порушення дедлайнів:* У разі порушення строків виконання завдання більше, чим на 10 днів, здобувач втрачає 25 % визначеної кількості балів. Якщо робота надається викладачу в кінці семестру – кількість балів знижується на 50% від визначеної.

*Політика щодо скарг студентів:* Здобувач може обговорити скаргу з викладачем після заняття. Якщо питання залишається невирішеним, здобувач має звернутися до завідувача кафедри.

*Мобінг, булінг:* Якщо ви відчуваєте, що зазнали морального або психологічного насильства, необґрунтованої критики, соціальної ізоляції - вам рекомендується обговорити це питання із завідувачем кафедри.

*Політика щодо підвищення оцінки з дисципліни:* Якщо виконані всі завдання, але загальна кількість балів менша, чим очікував здобувач, він має можливість набрати від 5 до 10 балів додатково під час співбесіди за темами всього курсу на останньому занятті чи консультації. У зв'язку з складанням екзамену на оцінку FX або з метою підвищення оцінки підсумкового контролю здобувач звертається з відповідною заявою до студентського деканату (п.п. 2.4.5. Положення про організацію освітнього процесу)

*Пропозиції від здобувачів вищої освіти:* Протягом вивчення курсу здобувачі можуть звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення (доповнення, зміни та ін.). Дані пропозиції можуть бути висловлені усно або письмово (електронною поштою). Для вирішення будь-якого питання, яке пов'язане із вивченням даної дисципліни, здобувач може усно звернутися до викладача (ауд. 3223) або надіслати повідомлення на адресу: [dh.abit@duan.edu.ua](mailto:dh.abit@duan.edu.ua)

