

1.Код: ПП1.27

2.Назва: **СИСТЕМИ ГОСТИННОСТІ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: третій

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 6 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: Романенко О.В.

9.Результати навчання:

**знання:** вимоги послідовності здійснення збору, обробки, аналізу і систематизації інформації готельних, ресторанних та розважальних послуг, узагальнення вітчизняного і зарубіжного досвіду, методика розробки нормативів якості послуг на підприємствах індустрії гостинності з урахуванням міжнародних стандартів, нормативно-правові акти, які регламентують надання готельно-ресторанних та розважальних послуг, процес організації виробництва з метою підвищення рівня комфорту тур підприємств, особливості організації туру обслуговування;

**вміння:** інтерпретувати попит потенційних споживачів послуг гостинності, аналізувати нормативно-правові акти, які регламентують надання готельно-ресторанних та розважальних послуг, складати перспективні програми розвитку підприємств індустрії гостинності з метою подальшої апробації їх на тур ринку і виявлення рівня відповідності запитам споживачів, проектувати послуги гостинності з урахуванням інноваційних технологій та національних особливостей;

**компетентності:** здібність до розробки профілактики безпеки при наданні та отриманні послуг гостинності, забезпечення безпеки гостей та співробітників готельно-ресторанних та розважальних закладах, страхування і самострахування, готовність представляти результати досліджень гостинності, інтерпретувати різні послуги, здатність проводити дослідження для визначення кількості і якості тур послуг, проектування якості послуг гостинності, упроваджувати наукові методи управління якістю послуг гостинності з врахуванням інформаційних технологій та інновацій в діяльності готельно-ресторанної та розважальної індустрії, організувати порівняльно-аналітичний моніторинг споживчої якості послуг конкурентів, досліджувати реакцію споживачів на якість послуг гостинності, проводити регулярну оцінку ступеня задоволеності готельно-ресторанними, та розважальними послугами шляхом проведення соціологічних досліджень, моніторинг культури обслуговування, здатність пояснити іноземцям умови використання послуг гостинності. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері. ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань. ФК16.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. РН20) виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне, дистанційне навчання.

11.Зміст курсу:

**Тема 1. Еволюція становлення підприємств готельно-ресторанної та розважальної індустрії.**

Вплив давнього періоду на становлення суспільства. Таверни, заїжджі двори, каретні готелі. Торговельний центр м. Києва. Гостинність в другій половині XIX на початку XX ст. Зародження суперзіркових готелів, постійних дворів.

**Тема 2. Гостинність – як секретний елемент обслуговування.**

Закономірності формування елегантності та вишуканості. Індустрія гостинності, початок ери самообслуговування, нововведення в сфері гостинності в різні періоди діяльністю фахівців даної галузі: Ч. Метелка, американський піонер. Тлумачний словник Вебстера. Невідповідність до європейських стандартів.

### ***Тема 3. Класифікація засобів розміщення.***

Критерії класифікації засобів розміщення: за місцем розташування, за призначенням, за місткістю, поверховістю, комфортністю, за типом пропонованих послуг, за цінами, за метою перебування. X-ка європейської та індійської системи класифікації. Концепція «курортного» та «туристичного готелю». Концепція ідеї – дії Елсворта Статлера (США 1908 р.) як ведучої на ринку готельних послуг і сьогодні. Поняття: рівень комфорту.

### ***Тема 4. Індустрія гостинності на українському туристичному ринку.***

Тенденція розвитку підприємств готельно-ресторанного та розважального господарства. Характер середовища гостинності. Визначення закладів розміщення. Індустрія гостинності. Основні переваги закордонних готельно-ресторанних операторів на українському ринку. Достовірність даних про гостинність в Україні. Діяльність готелю «Люкс», курортного готелю, готелю високого класу, мотелю, готелю середнього рівня та апартамент-готелю, транзитного та відомчого готелю, готелю економічного класу.

### ***Тема 5. Спеціалізація, диверсифікація, концептуалізація та екологізація готельних послуг.***

Засіб розміщення за визначенням ВТО. Економічна сутність готельної діяльності. Членство України у ЮНВТО. Моделі організації готельної справи. Основні та додаткові готельно-ресторанні послуги. Вхідження на тур ринок нової технологічної концепції «інтелектуальний готель». Спеціалізація, диверсифікація, концептуалізація та екологізація готельних послуг. Готельні ланцюги. Асоціація готельних об'єднань і готелів міст України.

### ***Тема 6. Нормативно-правові акти, які регламентують надання готельно-ресторанних та розважальних послуг.***

Міжнародна Готельна Асоціація. Рівень комфорту. Основні нормативно-правові акти, які впливають на формування статичних та динамічних показників комфорту. Міжнародна система стандартизації та сертифікації послуг готелів. Договір на туристичне обслуговування. Концепцією Державної цільової програми розвитку туризму.

### ***Тема 7. Організація туристичного обслуговування в готельних закладах України.***

Поняття: тур бізнес, готельне господарство, готельна справа, суб'єкт контролю, об'єкт контролю. Основна складова туристичної галузі держави. Рівень обслуговування у сучасному готельних закладах. Організація контролю туристичного обслуговування.

### ***Тема 8. Особливості організації туристичного обслуговування в ресторанах закладах України.***

Зовнішній вигляд, обслуговуючий персонал, кваліфікація, культура поведінки, медичні вимоги, уніформа. Вимоги до етикету мовного спілкування при обслуговуванні туристів, невербальні засоби комунікації. Роль вивчення культури виробництва послуг гостинності, культури праці і особистої культури.

### ***Тема 9. Особливості організації туристичного обслуговування в закладах розваг України.***

Забезпечення безпеки гостей та співробітників. Собівартість послуг, ціна та ціноутворення в закладах розваг, характеристики закладу. Шляхи поліпшення забезпеченості матеріальними ресурсами, організація обігових коштів розважального комплексу, висвітлити вимоги до закладу ігрового призначення та для відпочинку. Послуги гостинності: компоненти, структура, взаємозв'язок, модель і концепції гостинності.

### ***Тема 10. Особливості організації туристичного обслуговування в готельному бізнесі.***

Характеристика організаційної культури як досвід Ру і Холенд, (1989 р): «вірування та переконання, які мають місце в фірмі і які визначають напрям ефективної реалізації її інтересів, правила поведінки членів організації та ставлення до них». Забезпечення комфортності. Інформаційна система як модель ведення бізнесу. Типи обслуговування в готельному бізнесі. Інтегровані послуги гостинності: «гарні», «все включено», «ультра все включено».

**Тема 11. Особливості організації туристичного обслуговування в ресторанному та розважальному бізнесі.**

Характеристика діяльності як досвід Лауреата Нобелівської премії Мілтон Фрідмен: «істинна роль бізнесу полягає у використанні його енергії і ресурсів у діяльності, яка спрямована на збільшення прибутку за умови, що він дотримується правил гри, бере участь у відкритій конкурентній боротьбі без шахрайства й обману».

**Тема 12. Особливості національних систем гостинності в діяльності оригінальних готелів у світі.**

Оригінальність, новизна та перспективність проекту, оригінальність авторського підходу. Інклюзив-тур. Загадковий та фесричний світ карпатських гір. Комплексна цільова програма розвитку оригінальних готелів «Під водою», «На дереві», «На діючому вулкані», «У льоді» та ін. Сутність гостинності оригінальних готелів. Забезпечення якості послуг гостинності.

**Тема 13. Особливості національних систем гостинності в діяльності оригінальних ресторанів у світі.**

Оригінальність, новизна та перспективність проекту, оригінальність авторського підходу. Інклюзив-тур. Загадковий та фесричний Львівський колорит ресторанних закладів. Комплексна цільова програма розвитку оригінальних ресторанів «У сольовій шахті», «У вугільній шахті», «На найвищій вежі будівельного крану», «У космосі» та ін. Сутність гостинності оригінальних ресторанів. Забезпечення якості послуг гостинності.

**Тема 14. Особливості національних систем гостинності в діяльності оригінальних закладів розваг у світі.**

Оригінальність, новизна та перспективність проекту, оригінальність авторського підходу. Інклюзив-тур. Загадковий та фесричний танцювальний пол. Танцювальний майданчик з виробленням електроенергії. Комплексна цільова програма розвитку оригінальних закладів розваг «Боулінг на території Чорнобилю», «Туристські естафети в парку «Перемоги»», «Ігрові автомати у Верховній Раді» та ін. Сутність гостинності оригінальних закладів розваг. Забезпечення якості послуг гостинності.

*12. Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси /засоби:*

**Базова**

1. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие /Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЭУ, 2009. – 416с.
2. Козловський С.В. Правове регулювання туристичної діяльності. Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 272с.
3. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг: Гостеприимство, Туризм (Пер. с англ.). – М.: 1998.
4. Кристофер Эгертон -Томас. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном: Пер. с англ. - М.: Рос Консульт, 1999.-272 с.
5. Кудля Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу /Н.Є. Кудля. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
6. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства. – К.: Федерація профспілок України, Інститут туризму, 1997.
7. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. /В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ: Кондор, 2012. – 346 с.
8. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2003. - 208 с.
9. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / [Г. Мунін та ін.]; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца; НАН України, Рада по вивч. продукт. сил України, КНУКМ. – Київ : Кондор, 2008. – 458 с.
10. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. /За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
11. Організація готельного обслуговування. – Мальська М. [Електронний ресурс] – Бібліотека українських підручників підручнiкi. WS/13560615 /turizm/ sluzhba\_ bronyvannya\_ organizatsiya\_ tehnologiya\_ odsluugovuvannya.
12. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] /Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Вид. 2-ге, допов. та перероб. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
13. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. /за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 307 с.

14. Пудентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.
15. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. К.: Кондор, 2005. 408 с.
16. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник /О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2014. –432 с.
17. Романенко О.В. Системи гостинності в туризмі. Навчальний посібник. – К.: Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2016. – 321 с.
18. Смирнов, І.Г. Моделі управління туристичним бізнесом за кордоном. Сучасні проблеми управління. – К.: ВПІ ВПК «Політехніка», 2005. – 360 с.

#### *Допоміжна*

1. Бабарицька В.К., Любичева О.О. Організація туризму. Навчальний посібник. - Київ: «Аванпост», 1998. - 82 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы сертификация. К.: Альтерпрес, 2003. - 208 с.
3. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: електрон. підруч. /М.Г. Бойко, Л.М. Голкало. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
4. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой вузов»/Г.А. Бондаренко. – Минск: Нов. знание, 2008. – 365 с.
5. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном. - К.: КНТЕУ, 2003. - 200 с.  
Інвестиційні проекти Київської області [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://invest\\_koda.org.ua/uk/projects](http://invest_koda.org.ua/uk/projects)
6. Ковальчук Б. О., Ковальчук М. Ю. Інновації на ринку ресторанних послуг. //Науковий часопис СНТ імені Григорія Волинка. Випуск 2. Зб. Наукових праць. – К.: 1 Всеукраїнський студентський форум молодих науковців. НПУ ім. М.П. Драгоманова. – 267 с. 26-28 жовтня 2016. С. 192-193.
7. Обозний В.В., Щабельська В.Г., Романенко О.В. Виробнича практика майбутніх менеджерів туризму спеціальності 242 Туризм», спеціалізації «Міжнародний туризм». Методичні вказівки. – К.: Видавництво НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2019. – 50 с.
8. Романенко О.В. Дослідження гостинності сучасної європейської країни Іспанії //Географія та туризм: Наук. зб. /Ред. кол.: Я.Б.Олійник (відп. ред.) та ін. – К.: Альтерпрес, 2012. – Вип. 16. С. 137-147.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах /Т.Г. Сокол. – Київ: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
10. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник. Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999.- 463 с.

#### *13. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання:*

лекції, тест-контроль, лабораторні заняття, консультування, робота в ініціативних групах, науково-пошукова, індивідуальна та самостійна робота. Участь в конференціях.

#### *14. Форми та критерії оцінювання:*

Вхідний, поточний контроль та оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань, самостійної роботи.

Підсумковий контроль, екзамен у VI семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS.

Критерії оцінювання.

№	Вид діяльності	Кількість балів за дидактичну одиницю	Кількість лекцій, практичних робіт тощо	Загальна кількість балів
1	Вхідний контроль, відвідування та активність під час лекцій, тест-контроль, опорний конспект	1	20	20
2	Виконання практичних робіт, участь у діловій грі, розв'язання ситуації	1	10	10
3	Заохочувальні бали: участь у науковому гуртку, поза аудиторних заняттях.	1	5	5
4	Контроль самостійної роботи: написання реферату на задану тематику	1	5	5
5	Модульний контроль: виконання контрольної роботи	10	2	20
Результати поточного контролю				60

Екзамен	40
Підсумкова оцінка	100

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
65-69	D	задовільно	
60-64	E		
35-39	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни вістю	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська