

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	Вибіркова (крім спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа)
освітня програма	не обмежено	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	не обмежено	кафедра	торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи

ВИКЛАДАЧ

Балацька Наталя Юріївна



Вища освіта – спеціальність готельно-ресторанна справа

Науковий ступень – доктор економічних наук 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

Вчене звання - доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу

Досвід роботи – понад 15 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- авторка більше 5 методичних розробок;
- Член асоціації «Асоціації Індустрії Гостинності України» з 2019 р. (Україна) по теперішній час;
- Авторка 4 та співавторка понад 10 тематичних публікацій;
- учасниця наукових і методичних конференцій.

телефон	0991135354,	електронна пошта	natyrbal_28@ukr.net	дистанційна підтримка	Google Class
---------	-------------	------------------	---------------------	-----------------------	--------------

До викладання дисципліни долучені:

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	формування у студентів уявлення про загальні аспекти сфери гостинності, історичні факти зародження, розвитку та сучасні тенденції готельно-ресторанної справи та фактори, які впливали на цей процес, про роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності у закладах готельно-ресторанного бізнесу.
Формат	лекції, семінарські заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<ul style="list-style-type: none">розуміння теоретичних аспектів основ гостинності - історичний розвиток підприємств гостинності, сучасні тенденції та стан сфери готельно-ресторанного бізнесу (ЗК 01, ЗК 02, ЗК 07, СК 01, РН 01., РН 04, ПРН20) / індивідуальні завдання, тестуваннязастосування на практиці основних принципів та правил високоякісного обслуговування (ЗК 05, ЗК 06, ЗК 07, ЗК 10, СК 02, СК 04, РН 08, РН 16, РН 19)/ індивідуальні завдання, тестуваннявизначати підходи і манери обслуговування споживачів різних психологічних типів поведінки (ЗК 01, ЗК 02, ЗК 05, ЗК 06, ЗК 07, СК 02, СК 04, РН 08, РН 16, РН 17) / індивідуальні завдання, тестуваннярозробляти стандарти культури обслуговування в сфері готельно-ресторанної справи (ЗК 06, ЗК 10, СК 01, СК 02, РН 01, РН 02, РН 16, РН 19) / індивідуальні завдання, тестування
Обсяг і форми контролю	3 кредити ECTS (90 годин): 16 годин лекції, 14 годин семінарські; модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – диференційований залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	вільне зарахування

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Модуль 1. ОСОБЛИВОСТІ ІСТОРИЧНОГО ТА СУЧАСНОГО РОЗВИТКУ ГОСТИННОСТІ

Лекція 1.	Вступ. Поняття гостинності та індустрії гостинності, визначення та терміни	Семінарське заняття 1 (СЗ 1)	Теоретичні аспекти основ гостинності	Самостійна робота	Закріпити теоретичні знання щодо основних термінів та визначень, а також моделі гостинності, її концепції та факторів впливу
Лекція 2.	Історичний розвиток гостинності у різних країнах світу	СЗ 2	Ретроспективний аналіз розвитку індустрії гостинності.		Поглиблення знань з еволюції гостинності та розвитку підприємств гостинності, впливу науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період ХХ початку ХХІ
Лекція 3.	Сучасні тенденції розвитку системи гостинності у різних країнах світу	СЗ 3	Напрямки розвитку гостинності сучасного періоду у різних країнах світу		Поглиблення знань щодо стану та напрямів розвитку готельного та ресторанного господарств у період ХХ-ХХІ століть у різних країнах світу.

Модуль 2. ОСНОВИ СУЧАСНОЇ ГОСТИННОСТІ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Лекція 4.	Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства	СЗ 4	Основні фактори формування гостинності та бездоганного сервісу	Самостійна робота	Закріпити теоретичні знання з етичних, психологічних та естетичних аспектів гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства, основних принципів та правил високоякісного обслуговування, а також бездоганного сервісу як основи формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.
Лекція 5.	Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності	СЗ 5	Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності		Поглиблення теоретичних знань щодо корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу та особливостей її формування.
Лекція 6.	Основи корпоративної культури	СЗ 6	Основи корпоративної культури		Закріпити теоретичні знання з визначення принципів формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та встановлення стратегії конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг та їх характеристики.
Лекція 7.	Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності	СЗ 7	Формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу		Закріпити теоретичні знання щодо основних факторів, що впливають на сприйняття споживачів, стандартів обслуговування: цілі та завдання, навчитися розробляти стандарти обслуговування для різних категорій співробітників.
Лекція 8.	Формування професійної придатності у обслуговуючого персоналу закладів гостинності	СЗ 8	Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу.		

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

1. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. : учебник / 4-е издание; Уокер Р. Джон. - [пер. с англ. В. Н. Егорова]. – М. : ЮНИТИ – ДИАНА, 2006. – 880 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).
2. Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство /Уокер Р. Джон. – 2-е изд. Второе издание. М. : ЮНИТИ, 2002. – 595 с.
3. Балацька Н.Ю. Ціннісно-орієнтоване управління розвитком підприємств ресторанного бізнесу: теорія та методологія : монографія. Харків: ФОП Іванченко І. С. 2020. – 357 с.
4. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів. – Вид-во. Світ книг, 2018, 288 с.. – Вид-во. Світ книг, 2018, 288 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. - К. : Кондор, 2021. – 405 с.

Методичне забезпечення

1. Робоча програма «Основи гостинності». Уклад.: Н.Ю. Балацька, Д.М. Одарченко, К.В. Каленік, В.І. Скриннік, – Х.: ДБТУ, 2021. – 26 с.
2. Опорний конспект лекцій з курсу «Основи гостинності». Уклад.: Н.Ю. Балацька, К.В. Каленік – Х.: ДБТУ, 2021. – 128 с.
3. Методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Основи гостинності» Уклад.: Н.Ю. Балацька Д.М. Одарченко, К.В. Каленік, В.І. Скриннік – Х.: ДБТУ, 2021. – 27 с.
4. Методичні рекомендації до самостійного вивчення дисципліни «Основи гостинності» Уклад.: Н.Ю. Балацька, Д.М. Одарченко, К.В. Каленік, В.І. Скриннік – Х.: ДБТУ, 2021. – 63 с.
5. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі [Текст]: монографія / Л.П. Малюк, Н.Ю. Балацька [та ін.]. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73с.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

	СИСТЕМА	БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на семінарських заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.