

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин імені Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАЩУК

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

ступінь вищої освіти «бакалавр»

галузь знань 24 Сфера обслуговування

спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	2	4	28	28	3	8	53	120	-	4
Заочна	2	4	8	4	-	-	108	120	-	4

Тернопіль – ЗУНУ
2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 15.06.2022 р.).

Робочу програму склала к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Марина НАГАРА

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри
к. е. наук, доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності
к. е. наук, доцент



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОПП



Вікторія ДАНИЛЕНКО-КУЛЬЧИЦЬКА

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Організація готельно-ресторанної справи»

1.Опис дисципліни «Організація готельно-ресторанної справи»

Дисципліна «Організація готельно-ресторанної справи»	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	галузь знань 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: обов'язкова Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна – 4</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 120		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 8 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 53 год.</i> <i>Заочна – 108 год.</i>
Тижневих годин – 8 з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни «Організація готельно-ресторанної справи»

2.1. Мета вивчення дисципліни

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

2.2. Завдання вивчення дисципліни

У результаті вивчення дисципліни “Організація готельно-ресторанної справи” студент повинен **знати**:

- теоретичні аспекти організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства (основний понятійний апарат, характеристики явищ, процесів, відомі точки зору, проблеми і напрями розвитку теорії планування та організації діяльності);
- зарубіжний досвід планування та організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства, досягнення кращих зарубіжних корпорацій у виробленні і реалізації різних управлінських підходів в сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- сучасний інструментарій розроблення і впровадження новітніх підходів у сфері організації обслуговування на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення дисципліни “Організація готельно-ресторанної справи” студент повинен **вміти**:

- використовувати знання, отримані при вивченні фундаментальних і спеціальних дисциплін;
- здійснювати управління матеріальними й інформаційними потоками на всіх етапах бізнес-процесів підприємства готельно-ресторанного бізнесу;
- моделювати системи планування на підприємстві готельно-ресторанної сфери;
- розраховувати економічну ефективність планування та організації різних типів банкетів на підприємствах готельно-ресторанної сфери.

2.3. Найменування компетентностей, формування яких забезпечує вивчення дисципліни.

ЗК 01. 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.

ЗК 02. 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.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Передумовою для вивчення дисципліни “Організація готельно-ресторанної справи” є засвоєння наступних дисциплін: “Готельно-ресторанна індустрія”, “Психологія професійної діяльності”, “Макроекономіка”.

2.5. Результати навчання.

Результати навчання згідно ОПП:

РН 02. 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.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

3. Програма навчальної дисципліни

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

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

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

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

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

Література: 1; 4; 8; 11; 14; 16; 18; 21.

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

Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр закладу - як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо.

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

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

Література: 2; 4; 5; 9; 13; 17; 18.

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

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

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

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

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

Особливості подавання буфетної продукції.

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

Література: 3; 4; 7; 10; 14; 15; 20.

Тема 4. Організація обслуговування банкетів.

Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми обслуговування гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря, «журфікс».

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

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

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

Література: 2; 4; 10; 14; 16; 19; 21.

Тема 5. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

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

Література: 1; 5; 6; 10; 15; 17; 19.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СПЕЦИФІКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Тема 6. Еволюція підприємств системи гостинності.

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

Література: 1; 4; 8; 11; 15; 16; 21.

Тема 7. Класифікація засобів розміщення.

Класифікація готелів. Основні критерії комфорту готелів. Міжнародні системи класифікації готелів. Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій. Функціональне призначення готелів. Характеристика номерного фонду.

Література: 2; 5; 9; 13; 17; 18.

Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.

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

Література: 2; 4; 7; 9; 11; 14; 21.

Тема 9. Сучасні принципи оформлення інтер'єру готелів.

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

Література: 1; 5; 7; 10; 13.

Тема 10. Управління якістю надання готельних послуг.

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

Література: 1; 2; 6; 7; 9; 21.

**4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Організація готельно-ресторанної справи»
(денна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	2	2	2	4	5	поточне опитування
Тема 2. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	2	2			5	тести
Тема 3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування	2	2			6	кейси
Тема 4. Організація обслуговування банкетів за столом.	4	4			5	кейси
Тема 5. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.	2	2			5	ділові ігри
<i>Змістовий модуль 2.</i>						
Тема 6. Еволюція підприємств системи гостинності.	4	4	1	4	5	ситуаційні завдання
Тема 7. Класифікація засобів розміщення.	2	2			5	ситуаційні завдання
Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.	2	2			6	тестові завдання
Тема 9. Сучасні принципи оформлення інтер'єру готелів.	4	4			5	ділові ігри
Тема 10. Управління якістю надання готельних послуг.	4	4			5	кейси
Разом	28	28	3	8	53	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
Тема 1. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.	2	1	14
Тема 2. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.			13
Тема 3. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування	1		14
Тема 4. Організація обслуговування банкетів за столом.	1	1	14
Тема 5. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.			14
<i>Змістовий модуль 2.</i>			
Тема 6. Еволюція підприємств системи гостинності.	1	1	13
Тема 7. Класифікація засобів розміщення.	1		14
Тема 8. Організація розміщення та обслуговування в готелях.	2		14
Тема 9. Сучасні принципи оформлення інтер'єру готелів.		1	14
Тема 10. Управління якістю надання готельних послуг.			14
Разом	8	4	108

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

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

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

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

Питання для обговорення:

1. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.
 2. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.
 3. Основні види обслуговування.
 4. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика.
 5. Структура процесу самообслуговування.
 6. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика.
- Література: основна [3, с. 12-46; 11, с. 112-156; 17, с. 225-300];

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

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

Питання для обговорення:

1. Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства.
 2. Екстер'єр закладу - як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами.
 3. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.
 4. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.
 5. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень:
- Література: основна [4, с. 21-46; 8, с. 113-155; 13, с. 225-264];

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

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

Питання для обговорення:

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

5. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

6. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.

Література: основна [1 с. 5-15; 6, с. 67-92; 7, с. 111-143].

Тема: “Організація проведення банкетів і прийомів”.

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

Питання для обговорення:

1. Класифікація банкетів і прийомів.

2. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів.

3. Організація, підготовка та обслуговування банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

4. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом.

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

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

Мета: опанування практичного інструментарію розробки та здійснення кейтерінгу.

Питання для обговорення:

1. Кейтеринг - як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

2. Аналіз ринку кейтерингових послуг.

3. Види кейтерінгу та їх характеристика.

4. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.

5. Вимоги до обслуговуючого персоналу.

6. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.

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

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СПЕЦИФІКА ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.

Тема: “Еволюція підприємств системи гостинності”.

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

Питання для обговорення:

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

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

Тема: “Класифікація засобів розміщення”.

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

Питання для обговорення:

1. Класифікація готелів.
2. Основні критерії комфорту готелів.
3. Міжнародні системи класифікації готелів.
4. Класифікація готелів в Україні.
5. Комплекс вимог до готелів різних категорій.
6. Функціональне призначення готелів.
7. Характеристика номерного фонду.

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

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

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

Питання для обговорення:

1. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні.
2. Порядок оформлення клієнтів.
3. Права та обов’язки адміністрації та гостей готелю.
4. Склад персоналу служби прийому та обслуговування.
5. Технологія роботи адміністратора та касира.
6. Службові обов’язки старшого адміністратора (менеджера по розміщенню).
7. Вимоги до організації робочих місць персоналу служби прийому та розміщення. А
8. РМ менеджера. Облікова документація.
9. Цінова політика. Інформаційні послуги.

Література: основна [9, с.90-105; 14, с. 112-144; 16, с. 119-139];

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

Мета: закріплення теоретичних основ оздоблення інтер'єру готеля.

Питання для обговорення:

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

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

Тема: “Управління якістю надання готельних послуг”.

Мета: опанування практичного інструментарію надання якісних готельних послуг.

Питання для обговорення:

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

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

6. Самостійна робота студентів

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

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

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

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Організація і проведення тренінгу

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

Порядок проведення:

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

Література: 1; 3; 12; 18; 21; 22.

Організація і проведення КПІЗ

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

Резюме.

Характеристика підприємства.

Опис продукту.

Опис ринку. Прогноз збуту.

Конкуренція.

План маркетингу.

Оперативний план.

План людських ресурсів.

Прогноз витрат.

Організаційний план.

Фінансовий план.

Оцінка ризику і страхування.

Висновки.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Організація готельно-ресторанної справи» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- модульна контрольна робота;
- оцінювання результатів КПЗ;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Організація готельно-ресторанної справи» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Опитування під час занять (Тема 6-10 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання:

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

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Ноутбук	1-10
2.	Мультимедійний проектор	1-10
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-10
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-10
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-10

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Асауленко, Н. В. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. *Економіка харчової промисловості*. 2020. Т. 12, вип. 3. С. 81–87. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2020_12_3_10
2. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2019. 484 с.
3. Басюк, Т. П. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. Посібник. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.
4. Василенко, О. В. Інноваційні ресторани технології : автоматизована система управління "GMS ресторан" : навч. посібник. Київ : Кондор, 2014. 244 с.
5. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
6. Давидова, О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 447 с.
7. Давидова, О. Ю. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330 с.
8. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 312 с.
9. Інноваційні технології в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі : кол. монографія / за заг. ред. д-ра іст. наук, проф. Г. М. Чепурди ; Черкаський державний технологічний університет. Черкаси : Новий курс, 2020. 119 с.
10. Камушков, О. С. Інновації світового готельного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 48 (2). С. 52–55.
11. Макогін З. Я. Міжнародний туризм : навч. посіб. ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2018. 395 с.

12. Малюк, Л. П. Організація ресторанного господарства : підручник. Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Лідер, 2016. 487 с

13. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 304 с.

14. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина та ін. ; Харківський державний університет харчування та торгівлі. Харків : Світ книги, 2015. 486 с.

15. Мойсієнко, О. Б. Англійська мова готельно-ресторанної справи = English of hospitality industry : навч. посібник; Київський національний торговельно-економічний університет. Київ : КНТЕУ, 2017. 255 с.

16. П'ятницька, Г. Т. Інноваційні ресторани технології : основи теорії : навч. Київ : Кондор, 2013. 250 с.

17. Скрипко, Т. О. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : навч. посібник ; Укоопспілка, Львівська комерційна академія. Львів : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. 299 с.

18. Стратегії сталого розвитку в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі: можливості і проблеми запровадження в Україні : кол. монографія [Електронний ресурс] / за ред. д-ра іст. наук, проф. Чепурди Г. М.; Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2021. 189 с. URL : https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/3255/1/%D0%A2%D0%A3%D0%A0%D0%98%D0%97%D0%9C_%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%8F%202021.pdf

19. Ткаченко Т.І., Мельник С.В., Новак М.В. Управління якістю готельних послуг: монографія. К.: КНТЕУ, 2016. 234 с.

20. Шацька З. Я., Шевель А. А. Організація роботи підприємств готельної сфери. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/53.pdf

21. Cosgrove I., Jackson R. International tourism. *In The Geography of Recreation and Leisure*. 2020. Available at : <https://doi.org/10.4324/9781315658889-11>.

22. Schwartz M. S. Business Ethics in Hospitality: An Ethical Decision Making Approach. 2020. Available at : https://books.google.com.ua/books?id=eGgvDgAAQBAJ&dq=business+ethics&hl=ru&source=gbs_navlinks_s.