



**КИЇВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИВАТНОГО ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ
«УНІВЕРСИТЕТ СУЧАСНИХ ЗНАНЬ»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. ректора
«18» квітня 2023 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОК 12 Основи індустрії гостинності (технології)**

підготовка фахового молодшого бакалавра

освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

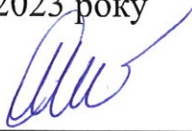
Київ – 2023

Робочу програму з дисципліни Основи індустрії гостинності для підготовки фахових молодших бакалаврів за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Розробник: викладач– Лодченко А.О.

Робочу програму схвалено на засіданні циклової комісії з готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від «17» квітня 2023 року

Голова циклової комісії  Мілевська О.П.
(підпис)

Розглянуто і рекомендовано до затвердження педагогічною радою коледжу

Протокол № 6 від «17» квітня 2023 р.

Директор коледжу  Світлана ШВИДЧЕНКО

Зміст

1 Пояснювальна записка	4
2 Навчально-тематичний план дисципліни	6
3 Календарно-тематичний план дисципліни	6
4 Теми і плани лекційних занять	7
5 Теми і план практичних (лабораторних) занять	10
6 Теми і питання для самостійної роботи студентів	14
7 Методи активізації навчального процесу	15
8 Системи поточного та підсумкового контролю знань	15
9 Критерії оцінювання результатів навчання студентів	17
10 Література	18

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Основи індустрії гостинності» - є фаховою дисципліною для студентів спеціальності “Готельно – ресторанна справа” та покликана познайомити їх з основами індустрії гостинності в контексті спеціальності “Готельно- ресторанна справа” та розказати основні правила та норми гостинності загалом.

Мета: формування у студентів фундаментальних знань, вмінь та навичок стосовно основ організації індустрії гостинності.

Завдання вивчення навчальної дисципліни

Оволодіння основними поняттями про індустрію гостинності та її складову; ознайомитися із сучасним розумінням гостинності як комплексної послуги, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства, а й набути вмінь застосовувати інноваційні підходи до організації професійної діяльності у готельно-ресторанному бізнесі.

Процес вивчення дисципліни ОК 12 Основи індустрії гостинності спрямований на застосування наступних компетентностей:

а) загальні компетентності (ЗК)

ЗК 2. 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, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 11 Здатність до застосування знань з основ психології та етики ділового спілкування, компетентність в спілкуванні.

б) спеціальні компетентності (СК)

СК 1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для розв’язання типових спеціалізованих задач професійної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи законодавства у сфері готельного і ресторанного господарства.

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства.

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

СК 7. Здатність планувати, аналізувати і контролювати власну роботу і роботу обслуговуючого персоналу.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення визначених конкретних проблем у професійній діяльності.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

в) очікувані результати навчання

РН 2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.

РН 3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.

РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій

РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН16. Професійно застосовувати знання і практичні навички отриманні під час проходження практичних занять в лабораторіях Коледжу при здійсненні технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного господарства

2. Навчально-тематичний план дисципліни

№	Назва розділу	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Практичні/ Лабораторні	Самостійні
1	Розділ 1. Сутність та засади організації індустрії гостинності	18	6	4	8
2	Розділ 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності	22	8	6	8
3	Розділ 3. Споживачі послуг індустрії гостинності	26	8	6	12
4	Розділ 4. Основи організації готельного господарства	28	8	8	12
5	Розділ 5. Основи організації ресторанного господарства	26	8	6	12
Всього:		120	38	30	52

3. Календарно-тематичний план дисципліни

№	Назва розділів і тем	Кількість годин			
		Усього	Лекції	Практичні/ Лабораторні	Самостійні
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Сутність та засади організації індустрії гостинності					
1	Тема. Вступ до спеціальності	8	2	2	4
2	Тема. Науково-теоретичні основи організації індустрії гостинності.	10	4	2	4
Розділ 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності					
3	Тема. Основи туризмознавства.	10	4	2	4
4	Тема. Історія туризму та гостинності	12	4	4	4
Розділ 3. Споживачі послуг індустрії гостинності.					
5	Тема. Особливості та класифікація споживачів. Якість послуг індустрії гостинності.	14	4	4	6

6	Тема. Захист прав споживачів в індустрії гостинності.	12	4	2	6
Розділ 4 Основи організації готельного господарства.					
7	Тема. Засоби розміщення, їх типи та види.	14	4	4	6
8	Тема. Особливості розвитку готельного господарства в Україні та світі.	14	4	4	6
Розділ 5 Основи організації ресторанного господарства.					
9	Тема. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності.	12	4	2	6
10	Тема. Ресторанне господарство в економіці держави та регіону. Інновації в індустрії гостинності.	14	4	4	6

4. Теми і плани лекційних занять

Розділ 1. Сутність та засади організації індустрії гостинності

Лекція 1

Тема. Вступ до спеціальності

План:

1. Структура навчальної дисципліни «Основи Індустрії гостинності».
2. Особливості підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи у закладах вищої освіти.
3. Визначення основних понять: гостинність, індустрія гостинності, дестинація.

Лекція 2

Тема. Науково-теоретичні основи організації індустрії гостинності.

План:

1. Потреби людини та роль індустрії гостинності у їх задоволенні.
2. Ієрархія та типологія потреб.
3. Рекреація та її місце у житті людини.
4. Структура часу життєдіяльності людини.
5. Рекреологія та сервісологія як науки про рекреацію та сферу обслуговування, їх об'єкт, предмет та методи дослідження.

Розділ 2. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності

Лекція 3

Тема. Основи туризмознавства.

План:

1. Визначення понять «туризм», «турист», «туристичний продукт», «туристичний потік».
2. Функції туризму.
3. Класифікація видів туризму за географічними особливостями, напрямком туристичних потоків та способами пересування; за специфікою учасників, періодичністю та особливостями організації; за особливостями фінансування та метою.
4. Туристичні організації, їх види.
5. Роль транспорту в туризмі, його ознаки та безпечність.
6. Класифікація транспорту в туризмі.

Лекція 4

Тема. Історія туризму та гостинності.

План:

1. Періодизація історії розвитку туризму.
2. Перші морські експедиції давніх єгиптян та фінікійців.
3. Внесок у розвиток сфери подорожей стародавніх полководців.
4. Найвідоміші мандрівники стародавнього світу.
5. Основні види подорожей в епоху античності.
6. Особливості розвитку сфери туризму та індустрії гостинності на території Київської Русі.

Розділ 3. Споживачі послуг індустрії гостинності.

Лекція 5

Тема. Особливості та класифікація споживачів. Якість послуг індустрії гостинності.

План:

1. Споживачі в індустрії гостинності, їх типи.
2. Особливості індивідуального підходу до споживачів (гостей) закладів індустрії гостинності.
3. Типи гостей за метою відвідування, за відвідуваністю, психологічними особливостями.
4. Лояльні та критичні гості.
5. Мотивації і бар'єри споживачів в індустрії гостинності.
6. Якість послуг в індустрії гостинності, її критерії та компоненти.

Лекція 6

Тема. Захист прав споживачів в індустрії гостинності.

План:

1. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
2. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів».
3. Держспоживслужба. Основні права споживачів і способи їх захисту.
4. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.

Розділ 4 Основи організації готельного господарства.

Лекція 7

Тема. Засоби розміщення, їх типи та види.

План:

1. Поняття засобу розміщення. Колективні та індивідуальні засоби розміщення.
2. Класифікація закладів розміщення за місцем розташування, видом, типом сервісу, місткістю, рівнем комфорту та ін.
3. Готелі та аналогічні заклади розміщення, їх категоризація.
4. Категоризація готелів за «зірковістю».

Лекція 8

Тема. Особливості розвитку готельного господарства в Україні та світі.

План:

1. Тенденції розвитку світового готельного господарства.
2. Міжнародні готельні ланцюги.
3. Характеристика найвідоміших готелів світу.
4. Готелі основних туристичних центрів України.
5. Тенденції розвитку готельного господарства України.

Розділ 5 Основи організації ресторанного господарства.

Лекція 9

Тема. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності.

План:

1. Конкурентоздатність закладів ресторанного господарства, їх види.
2. Концепція закладу, його структура.
3. Розташування закладу ресторанного господарства.

Лекція 10

Тема. Ресторанне господарство в економіці держави та регіону. Інновації в індустрії гостинності.

План:

1. Місце ресторанного господарства в економіці України.
2. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства Львівської області.

3. Просторовий розвиток ресторанного господарства.
4. Поняття інновацій, їх види та поширення.
5. Характеристика основних інновацій в сучасній індустрії гостинності.

5. Теми і плани практичних занять

Практичне заняття № 1

Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності

План

1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
2. Модель та основні концепції гостинності.
3. Еволюція індустрії гостинності. Стародавній світ: Греція та Рим.
4. Еволюція індустрії гостинності XVIII ст.: Новий світ.
5. Еволюція індустрії гостинності: французька революція.
6. Еволюція індустрії гостинності: XIX ст.
7. Еволюція індустрії гостинності: XX ст.
8. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.
9. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.

Практичне заняття № 2

Тема. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю

План:

1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу.
2. Класифікація засобів розміщення у світі.
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
4. Основні служби готелю.
5. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.
7. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.

Практичне заняття № 3

Тема. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація

План:

1. Ринок ресторанних послуг.
2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.
4. Класифікація підприємств харчування.
5. Умови харчування і методи обслуговування.
6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
7. Управління барами: організація та контроль.

Практичне заняття № 4

Тема. Організація готельного господарства

План:

1. Сутність процесу управління готельними підприємством.
2. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.
3. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.
4. Організація надання основних і додаткових послуг.
5. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
6. Готельна анімація.
7. Забезпечення безпеки готелю.
8. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі.
9. Інфраструктура готелю.
10. Економічна ефективність готельного господарства.
11. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

Практичне заняття № 5

Тема. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства

План:

1. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів.
2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер'єру засобів розміщення.
3. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
4. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.
5. Колір в інтер'єрі.
6. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства.
7. Види декоративного мистецтва, яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.
8. Екологічний та функціональний комфорт готелів.

Практичне заняття № 6

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

План:

1. Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.
2. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
3. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
4. Класифікація методу самообслуговування споживачів.

5. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
6. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
7. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
8. Характеристика і призначення скляного посуду.
9. Характеристика і призначення столової білизни.

Практичне заняття № 7

Тема. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

План:

1. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.
2. Організація обслуговування банкетів за столом.
3. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”.
4. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.
5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Практичне заняття № 8

Тема. Культура обслуговування в готельному господарстві

План:

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, які формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

Практичне заняття № 9

Тема. Вступ до менеджменту гостинності

План:

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.
3. Наукові підходи у менеджменті.
4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”.
5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.
5. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
7. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

Практичне заняття № 10

Тема. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності

План:

1. Сутність функцій менеджменту гостинності
2. Рівні управління в менеджменті
3. Інформація і комунікації в менеджменті.
4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
6. Керівництво та лідерство.
7. Ефективність менеджменту гостинності.
8. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

Практичне заняття № 11

Тема. Основи маркетингу в індустрії гостинності.

План:

1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності.
2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності.
3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. 4. Позиціювання на ринку послуг.
4. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
5. Специфіка продукту індустрії гостинності.
6. Життєвий цикл туристського продукту.
7. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
8. Формування лояльних стосунків зі споживачем.

Практичне заняття № 12

Тема. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу

План:

1. Функції управління персоналом готелю.
2. Принципи і структура управління персоналом готелю.
3. Технології управління персоналом.
4. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди.
5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
6. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства.
7. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.
8. Функціональні обов'язки персоналу.

6. Теми і завдання/питання для самостійної роботи студентів.

Тема. Зміст та особливості готельних послуг, їх характеристика

План:

1. Поняття моделі та концепції гостинності.
2. Послуга гостинності.
3. Характеристика гостинності як соціально – культурного, історичного та економічного явища.
4. Розуміння суті готельної послуги як складової сфери послуг.

Тема Функціонально – технологічна структура підприємств готельного типу.

План:

1. Організаційна побудова готельного підприємства.
2. Типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельного закладу.
3. Аналіз просторової організації технологічних процесів в готелі.
4. Основні технологічні процеси готельних послуг.

Тема Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.

План:

1. Поняття сутності та структури туристського ринку.
2. Компоненти та механізми функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку.
3. Сегментація ринку готельної індустрії.

Тема Структура готельної індустрії.

План:

1. Види та структура готельної індустрії.
2. Підходи до класифікації готелів та аналогічних засобів розміщення.
3. Характеристика санаторно – курортних закладів як складова гостинної індустрії України.

Тема . Сучасний стан і тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні.

План:

1. Основні тенденції в розвитку готельної індустрії.
2. Основні показники діяльності готельних закладів.
3. Характеристика основних і додаткових послуг в готельній індустрії України.

Тема . Сучасний стан готельного господарства України: регіональний аспект.

План:

1. Особливості сучасного стану готельної індустрії в Україні.
2. Характеристика готелів та аналогічних закладів розміщення в регіоні.

3. Діяльність регіональних санаторно – курортних закладів.

Тема . Міжнародні готельні ланцюги в Україні.

План:

1. Поняття готельні ланцюги.
2. Основні готельні мережі світу.
3. Історія появи перших готельних мереж.
4. Аналіз діяльності міжнародних готельних ланцюгів в Україні. Їх вплив на формування готельної індустрії.

Тема . Стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.

План:

1. Поняття стратегія розвитку індустрії гостинності в Україні.
2. Сучасні підходи до розвитку готельної індустрії.
3. Суть спеціалізації підприємств готельної індустрії.
4. Розвиток мережі малих готельних підприємств.

Тема . Пріоритетні напрямки розвитку готельної індустрії в Україні.

План:

1. Сучасні види нових готелів та пріоритетні напрямки розвитку послуг гостинності в Україні.
2. Проблеми і перспективи розвитку франчайзингу.
3. Програми розвитку гостинної індустрії в Україні.

Тема. Світовий досвід функціонування готельної індустрії.

План:

1. Типологія та класифікація засобів розміщення туристів.
2. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
3. Особливості міжнародних готельних мереж.
4. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності.

7. Методи активізації навчального процесу

Класичні лекції, лекції проблемного характеру, лекції-бесіди, семінарські заняття, семінари-дискусії, практичні заняття, лабораторні заняття, реферування; повідомлення за темою (усна доповідь); розв'язування творчих завдань; виконання студентами завдань для самостійного опрацювання; індивідуальні консультації для студентів.

8. Система поточного та підсумкового контролю знань.

Поточний контроль: письмове або усне опитування, тести, індивідуальна або колективна презентація (представлення виконаного завдання); підготовка доповіді; перевірка конспекту; захист виконаних завдань, захист курсової роботи та ін.

Підсумковий контроль: залік.

Питання самоконтролю для підготовки до заліку

1. Основні аспекти понять: послуга, гостинність та індустрія гостинності, готельно-ресторанна сфера, засоби розміщення, заклади харчування, сегментація.
2. Основи прояву гостинності.
3. Фактори які впливають на формування індустрії гостинності
4. Історія індустрії гостинності, готельна індустрія та ресторанна індустрія.
5. Взаємозв'язок та відмінності між індустрією гостинності, туристичною індустрією та готельною індустрією.
6. Структура і особливості індустрії гостинності
7. Історія найдавніших готелів
8. Виникнення перших закладів харчування.
9. Конкуренездатність закладів ресторанного господарства, їх види.
10. Концепція закладу, її структура. Розташування закладу ресторанного господарства.
11. Компоненти міжнародної індустрії гостинності, їх структура і взаємозв'язок.
12. Особливості міжнародних готельних мереж.
13. Світовий досвід організації та управління у сфері гостинності.
14. Історія готельної справи від середніх віків до XIX ст.
15. Історія готельної справи в XIX-XX ст.
16. Класифікація готелів за рівнем комфорту
17. Основні критерії класифікації готелів
18. Характеристики видів і типів готелів
19. Змішані види засобів розміщення
20. Міжнародна класифікація типів номерів у готелі
21. Основні скорочення міжнародної класифікації номерів у готелі
22. Характеристика підприємств харчування туристів
23. Аналіз технологій надання ресторанних послуг.
24. Визначення якості наданих ресторанних послуг.
25. Роль персоналу у забезпеченні якості туристичних послуг
26. Теорія і практика управління якістю готельних послуг
27. Споживачі в індустрії гостинності, їх типи.
28. Особливості індивідуального підходу до споживачів (гостей) закладів індустрії гостинності.
29. Типи гостей за метою відвідування, за відвідуваністю, психологічними особливостями.
30. Лояльні та критичні гості. Мотивації і бар'єри споживачів в індустрії гостинності.
31. Якість послуг в індустрії гостинності, її критерії та компоненти. Базова, очікувана і бажана якість.
32. Поняття готельні ланцюги.
33. Основні готельні мережі світу.

34. Історія появи перших готельних мереж.
35. Аналіз діяльності міжнародних готельних ланцюгів в Україні та їх вплив на формування готельної індустрії.
36. Особливості сучасного стану індустрії гостинності в Україні.
37. Характеристика готелів та аналогічних закладів розміщення в регіоні.
38. Характеристика закладів харчування в регіоні.
39. Оцінка діяльності регіональних санаторно-курортних (оздоровчих) закладів.
40. Сучасні види закладів розміщення і харчування.
41. Пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності в Україні.
42. Проблеми і перспективи розвитку франчайзингу.
43. Обґрунтування Програми розвитку індустрії гостинності в Україні.
44. Готелі основних туристичних центрів України.
45. Тенденції розвитку готельного господарства України.
46. Місце ресторанного господарства в економіці України.
47. Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні.
48. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів». Держспоживслужба.
49. Основні права споживачів і способи їх захисту.
50. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.

9. Критерії оцінювання знань, вмінь, компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни»:

Бали / Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
«Відмінно» / Високий	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі, відповідь правильна, обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому глибоке оволодіння лекційним матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом
«Добре» / Достатній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє знання і розуміння основних положень з навчальної дисципліни, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу,

	питання висвітлює повно, висвітлення їх завершено висновками, виявлене уміння аналізувати факти й події, а також виконувати навчальні завдання. У відповідях допущені несуттєві помилки, в усних відповідях – неточності, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене ставлення слухача до фактів.
«Задовільно» / Середній	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються основні положення навчального матеріалу на рівні запам'ятовування без достатнього розуміння; здобувач освіти у цілому оволодів суттю питань з даної теми, виявляє знання лекційного матеріалу, навчальної літератури, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, припускається грубих помилок при висвітленні теоретичного матеріалу. У практичних завданнях припущені несуттєві помилки.
«Незадовільно»/ Початковий	Оцінюється завдання, що не виконане, або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти виявив неспроможність висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях та практичному завданні припущені суттєві помилки.

10. Література

Основні рекомендовані джерела

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
2. Байлик С.І. Організація готельного господарства: підручник / С.І. Байлик, І.М. Писаревський. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Бочелюк В.Й. Дозвіллезнавство : навчальний посібник / Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
4. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / Андрій Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 340 с.
5. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – Київ : Знання, 2011. – 366 с.

6. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.

Додаткова

1. Голод А.П. Готельне господарство в структурі регіональних туристичних систем [Електронний ресурс] / А.П. Голод, Ю.Б. Феленчак // Інфраструктура ринку : електронний науково-практичний журнал. – 2019. – Вип. 32. – С. 277-281. – Режим доступу: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/32_2019_ukr/43.pdf
2. Голод А.П. Інноваційні фактори модернізації індустрії гостинності регіону / А.П. Голод // Маркетинг в умовах розвитку цифрових технологій : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (5 жовтня 2018 р). – Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2018. – С. 91-92.
3. Голод А.П. Ресторанне господарство регіону: засади модернізації та просторового розвитку / А.П. Голод, Ю.Б. Феленчак // Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід : матеріали XII Міжнар. наук. конф. – Львів, 2018. – С. 81–84.
4. Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу / Володимир Мазур // Журнал Європейської економіки. – 2015. – Т. 14(3). – С. 273-284.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.