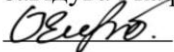


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу
протокол № 2 від 07.09.2020 р.
завідувач кафедри
 Олена ОРЛЕНКО

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності

Освітня програма готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності
Викладач	Яровий Вадим Федорович, доктор економічних наук, доцент кафедри
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx
Контактний телефон	(067) 763-90-72
E-mail викладача:	lawyer7522@gmail.com
Графік консультацій	12:00-13:30

1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в туристичному, готельному та ресторанному господарствах України, їх взаємозв'язків між собою та з іншими галузями економіки, розвиває у студентів практичні навички аналізу державного та регіонального ринку послуг індустрії гостинності.

2. Мета та цілі курсу

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності» є формування у студентів – майбутніх фахівців індустрії гостинності узагальнюючого розуміння організації готельного господарства на світовому, національному та виробничому рівня.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності» є: ознайомити майбутніх фахівців індустрії гостинності з термінологією, понятійним апаратом готельного господарства і забезпечити його засвоєння; сформувані у студентів системи знань у сфері теоретичних, методичних основ діяльності у сфері готельного господарства; забезпечити вироблення вмій та навичок впровадження і використання виробничих особливостей діяльності в практиці роботи підприємства готельної сфери; забезпечити зацікавленість студентів в активній навчальній та науково-дослідній роботі.

3. Компетентності та програмні результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

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

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
4 / 120	30	30	60

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний/ вибірковий
2023/2024	7	241 Готельно-ресторанна справа	IV	Обов'язкова

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання

7. Політика курсу

Організація навчального процесу здійснюється на основі кредитно-модульної системи відповідно до вимог Болонського процесу із застосуванням модульно-рейтингової системи оцінювання успішності студентів. Зараховуються бали, набрані при поточному оцінюванні, самостійній роботі та бали підсумкового оцінювання. При цьому обов'язково враховується присутність студента на заняттях та його активність під час практичних робіт.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених навчальним планом та методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат;

несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел (за нумерацією розділу 10)	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 1. Туризм як фактор розвитку індустрії гостинності					
Тиждень 1-2 академічних годин 2	Тема 1. Сутність та засади організації індустрії гостинності. План: Структура навчальної дисципліни «Організація бізнес-процесів в індустрії гостинності». Особливості підготовки фахівців. Визначення основних понять: гостинність, індустрія гостинності, дестинація.	Лекція, самостійна робота	1, 2, 3, 6, 8, 9, 11.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань	3
Тиждень 3-4 дата, академічних годин 2	Тема 2. Науково-теоретичні основи організації індустрії гостинності. План: Потреби людини та роль індустрії гостинності у їх задоволенні. Ієрархія та типологія потреб. Рекреація та її місце у житті людини. Структура часу життєдіяльності людини. Рекреологія та сервісологія як науки про рекреацію та сферу обслуговування, їх об'єкт, предмет та методи дослідження.	Лекція, самостійна робота	3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.	Навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни.	3
Тиждень 5-6 дата, академічних годин 2	Тема 3. Основи туризмознавства. План: Визначення понять «туризм», «турист», «туристичний продукт», «туристичний	Лекція, практична робота з використанням	1, 2, 3, 4, 5, 10, 12.	1. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань,	3

	потік». Функції туризму. Класифікація видів туризму за географічними особливостями, напрямком туристичних потоків та способами пересування; за специфікою учасників, періодичністю та особливостями організації; за особливостями фінансування та метою. Туристичні організації, їх види. Роль транспорту в туризмі, його ознаки та безпечність. Класифікація транспорту в туризмі.	дидактичних матеріалів		опрацювання першоджерел та навчальної літератури. 2. Виконання індивідуального завдання.	
Тиждень 7-8 дата, академічних годин 2	Тема 4. Історія туризму та гостинності. План: Періодизація історії розвитку туризму. Перші морські експедиції давніх єгиптян та фінікійців. Внесок у розвиток сфери подорожей стародавніх полководців. Найвідоміші мандрівники стародавнього світу. Становлення індустрії гостинності в стародавньому світі. Основні види подорожей в епоху античності. Внесок у розвиток подорожей жителів Північної Європи в епоху раннього Середньовіччя. Розвиток паломництва в епоху Середньовіччя. Арабські мандрівники Середньовіччя. Особливості розвитку сфери туризму та індустрії гостинності на території Київської Русі. Епоха Великих географічних відкриттів та її значення для розвитку туризму. Роль «транспортної революції» у розвитку туризму в XIX початку XX ст. Становлення туроператорської діяльності. Томас Кук. Розвиток туризму у першій половині XX ст.	Лекція. Практична робота з використанням дидактичних матеріалів і схем	1, 2, 4, 5, 8, 10, 11.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань. 3. Виконання індивідуального завдання.	3

	Розвиток туризму у другій половині ХХ ст. Основні етапи розвитку туризму в Україні.				
Модуль 2 Споживачі послуг індустрії гостинності та основи організації готельного господарства.					
Тиждень 9 дата, академічних годин 2	Тема 5. Особливості та класифікація споживачів. Якість послуг індустрії гостинності. План: Споживачі в індустрії гостинності, їх типи. Особливості індивідуального підходу до споживачів (гостей) закладів індустрії гостинності. Типи гостей за етою відвідування, за відвідуваністю, психологічними особливостями. Лояльні та критичні гості. Мотивації і бар'єри споживачів в індустрії гостинності. Якість послуг в індустрії гостинності, її критерії та компоненти. Базова, очікувана і бажана якість.	Лекція - дискусія. Семінарське заняття	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.	3
Тиждень 10 дата, академічних годин 2	Тема 6. Захист прав споживачів в індустрії гостинності. План: Нормативне і організаційне забезпечення захисту прав споживачів в Україні. Основні статті Закону України «Про захист прав споживачів». Держспоживслужба. Основні права споживачів і способи їх захисту. Особливості захисту прав споживачів в індустрії гостинності.	Лекція, самостійна робота	1, 2, 3, 6, 8, 9, 11.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань. 3. Виконання індивідуального завдання.	3
Тиждень 11 дата, академічних годин 2	Тема 7. Засоби розміщення, їх типи та види. План: Поняття засобу розміщення. Колективні та індивідуальні засоби розміщення. Класифікація закладів розміщення за	Семінар- дискусія.	1, 2, 3, 13, 14, 15, 16, 17.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань.	3

	місцем розташування, видом, типом сервісу, місткістю, рівнем комфорту та ін. Готелі та аналогічні заклади розміщення, їх категоризація. Категоризація готелів за «зірковістю».			3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури.	
Тиждень 12 дата, академічних годин 2	Тема 8. Особливості розвитку готельного господарства в Україні та світі. План: Тенденції розвитку світового готельного господарства. Міжнародні готельні ланцюги. Характеристика найвідоміших готелів світу. Готелі основних туристичних центрів України. Тенденції розвитку готельного господарства України.	Лекція, семінарське заняття, самостійна робота	1, 2, 3, 13, 14, 15, 16, 17.	Навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни.	3
Тиждень 13- 14 дата, академічних годин 2	Тема 9. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності. План: Конкурентоздатність закладів ресторанного господарства, їх види. Концепція закладу, її структура. Розташування закладу ресторанного господарства.	Лекція. Практична робота з використанням дидактичних матеріалів і схем	13, 14, 15, 16.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури	3
Тиждень 15- 16 дата, академічних годин 2	Тема 10. Ресторанне господарство в економіці держави та регіону. План: Інновації в індустрії гостинності Місце ресторанного господарства в економіці	Лекція – дискусія. Практична робота з використанням	1, 2, 3, 6, 8, 9, 11.	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань.	3

	України. Сучасний стан та тенденції розвитку ресторанного господарства Львівської області. Просторовий розвиток ресторанного господарства. Поняття інновацій, їх види та поширення. Характеристика основних інновацій в сучасній індустрії гостинності.	дидактичних матеріалів і схем		3. Виконання індивідуального завдання.	
--	---	-------------------------------	--	--	--

9. Система оцінювання та вимоги

Поточний контроль з дисципліни – це оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти протягом навчального семестру з усіх видів аудиторної роботи (лекції та лабораторні заняття). Поточний контроль відображає поточні навчальні досягнення здобувача вищої освіти в освоєнні програмного матеріалу дисципліни; спрямований на необхідне корегування самостійної роботи здобувача вищої освіти. Поточний контроль здійснюється лектором.

№ з/п	Види навчальної діяльності (робіт)	модуль 1	модуль 2		модуль n	Сума балів
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)						
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)					
	- індивідуальне завдання	5	5			10
	- письмовий контроль	5	5			10
	- практичні (лабораторні) роботи	5	5			10
	- усне опитування	10	10			20
	- тощо					
2.	Самостійна робота	5	5			10
	Поточне оцінювання					60
3.	Екзамен					40
	Поточне оцінювання (разом)	50	50			100
	Разом балів					100

Студенти можуть отримати до 10% бонусних балів за виконання індивідуальних завдань, підготовку презентації, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, конкурсах, неформальній та інформальній освіті (зокрема, COURSERA та ін.).

Контроль та оцінювання здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються методи контролю (усне опитування, письмові роботи, тестування), що мають сприяти підвищенню мотивації здобувачів вищої освіти до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається усному, практичному і тестовому контролю.

10. Список рекомендованих джерел (наскрізна нумерація)

Основні

Додаткові

Інтернет-ресурси

ОСНОВНІ 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. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. К. : Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.
4. Бочелюк В.Й. Дозвіллезнавство: навчальний посібник / Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
5. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / Андрій Голод. – Львів : ЛДУФК, 2017. – 340 с.
6. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.
8. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с. 8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
9. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.
10. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – Київ : Знання, 2011. – 366 с.
11. 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.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. 447 с. 14. Ткаченко Т.І. та інші Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА:

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу / Володимир Мазур // Журнал Європейської економіки. – 2015. – Т. 14(3). – С. 273-284.
17. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навчальний посібник. – Київ : Кондор, 2005. – 408 с.

ЕЛЕКТРОННІ РЕСУРСИ:

18. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
19. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.consumer.gov.ua/>
20. Державне Агентство Розвитку Туризму (ДАРТ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.tourism.gov.ua>
21. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://me.gov.ua/?lang=uk-UA>
22. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. № 168-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p#Text>