

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина  
Ірина ІВАЦУК

«    »    2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В. о. проректора з науково-педагогічної роботи  
Віктор ОСТРОВЕРХОВ

«    »    2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

«    »    2023 р.

Святослав ПИТЕЛЬ

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

з дисципліни

**«Готельно-ресторанна індустрія»**

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 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.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Залік	Екзамен
Денна	1	2	30	30	4	8	78	150	–	2
Заочна	1	2	8	4	–	–	138	150	–	2

**Тернопіль – 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 № 10 від 23.06.2023 р.).

Робочу програму склала канд. екон. наук, доцент, зав. кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Оксана ГУГУЛ

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  
д. е. наук, доцент



Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОП



Вікторія Даниленко-Кульчицька

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Готельно-ресторанна індустрія»

## 1. Опис дисципліни «Готельно-ресторанна індустрія»

Дисципліна «Готельно-ресторанна індустрія»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти чи СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: обов'язкова Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 Готельно- ресторанна справа  Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки: <i>Денна – 1</i> <i>Заочна – 1</i> Семестр: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Індивідуальна робота: <i>Денна – 4</i>  Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 8 год.</i>  Самостійна робота: <i>Денна – 78 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i>
Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

## **2. Мета і завдання дисципліни " Готельно-ресторанна індустрія"**

### **2.1. Мета вивчення дисципліни**

Метою дисципліни "Готельно-ресторанна індустрія" є формування у студентів системи знань про індустрію гостинності.

### **2.2. Завдання вивчення дисципліни**

В результаті вивчення курсу "Готельно-ресторанна індустрія" студенти повинні:

- Знати значення і місце готельної індустрії в структурі туристичної галузі, історію розвитку індустрії гостинності, статистику туризму, характеристику сегментів індустрії гостинності;
- Знати загальну характеристику світового готельного господарства, структуру світового готельного комплексу, основні показники діяльності сучасної готельної індустрії;
- Розуміти роль і місце туристичного бізнесу в розвитку економік різних країн, фактори, що впливають на розвиток туризму, значення готельної індустрії в індустрії туризму, принципи сегментації ринку готельних послуг;
- Знати місце туристичних та готельних підприємств в індустрії гостинності.

### **2.3. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:**

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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

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

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

#### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни.**

Вивчення курсу “Готельно-ресторанна індустрія” передбачає вивчення дисципліни «Історія гостинності»

#### **2.5. Результати навчання:**

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

### **3. Зміст дисципліни “Готельно-ресторанна індустрія”**

#### ***Змістовий модуль 1. Індустрія туризму та її складові***

#### **Тема 1. Історія розвитку туристичної та готельної індустрії.**

Поняття і зміст індустрії гостинності. Історичні етапи та передумови виникнення готелів. Заклади розміщення Римської імперії. Готелі Середньовіччя. Готелі стародавнього Сходу. Готельна індустрія Америки.

## **Тема 2. Функціонально-технологічна структура підприємств готельно-ресторанного типу.**

Організаційна побудова готельно-ресторанних підприємств: типи організаційних структур, функції та вимоги до служб і підрозділів готельно-ресторанної індустрії. Основні технологічні процеси готельно-ресторанних послуг.

## **Тема 3. Заклади харчування та їх роль в організації індустрії гостинності**

Поняття закладу харчування у індустрії гостинності. Види закладів харчування. Особливості функціонування закладів харчування.

## **Тема 4. Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості.**

Поняття, структура та суть ринку індустрії гостинності. Компоненти та механізми функціонування ринку послуг гостинності. Сегменти ринку готельно-ресторанної індустрії.

## **Тема 5. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанних господарств**

Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади готельно-ресторанних господарств. Екстер'єр та інтер'єр закладу. 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

## ***Змістовий модуль 2. Готельна індустрія як складова індустрії туризму***

### **Тема 6. Класифікації засобів розміщення**

Типологія засобів розміщення. Класифікації засобів і умов розміщення, їх цілі та завдання. Класифікація засобів розміщення за функціональною ознакою. Класифікації засобів розміщення за іншими критеріями .

### **Тема 7. Розвиток індустрії гостинності в світі.**

Готельне господарство Європи та США та його особливості. Розвиток готельної індустрії Латинської Америки. Розвиток індустрії гостинності Азійського та Азійсько-Тихоокеанського регіону. Розвиток індустрії гостинності Африки

### **Тема 8. Організація діяльності готелю.**

Організаційно-функціональна структура сучасних готелів. Служби готелю та організація їх роботи. Сучасні системи бронювання місць у готелях. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів.

### **Тема 9. Світові готельні ланцюги**

Поняття готелю і готельних ланцюгів. Історії розвитку готельних ланцюгів. Характеристика основних готельних ланцюгів світу. Франчайзинг та інші форми об'єднання у готельному бізнесі.

### **Тема 10. Глобалізація світового готельного та ресторанного господарства**

Поняття «глобалізації» та її особливості у сфері гостинності. Тенденції розвитку сфери ресторанного та готельного господарства. Експансія готельних ланцюгів за межі національних кордонів. Прогнози розвитку індустрії гостинності.

## **4. Структура залікового кредиту з дисципліни “Готельно-ресторанна індустрія”**

Денна/заочна форма навчання

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
Змістовий модуль 1						
Тема 1. Історія розвитку туристичної та готельної індустрії.	4/2	4/1	2	4	8	Завдання, кейси
Тема 2. Функціонально-технологічна структура підприємств готельно-ресторанного типу.	4/2	4			8	Тести, питання

Тема 3. Заклади харчування та їх роль в організації індустрії гостинності	2	2			8	Питання, реферат, завдання
Тема 4. Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості	2/1	2/1			8	Тести, питання, реферати
Тема 5. Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанних господарств	4	4			8	Питання, завдання, реферат
Змістовий модуль 2						
Тема 6. Класифікації засобів розміщення	2/1	2/1	2	4	8	Питання, реферат, завдання
Тема 7. Розвиток індустрії гостинності в світі.	4/1	4/1			8	Тести, питання, реферати, завдання, задачі
Тема 8. Організація діяльності готелю.	2	2			8	Тести, питання
Тема 9. Світові готельні ланцюги	4/1	4			6	Тести, питання, реферати, завдання, задачі
Тема 10. Глобалізація світового туристичного та готельного господарства	2	2			8	Тести, питання, реферати, завдання, задачі
Разом	30/8	30/4	4	8	78	

## 2. Тематика практичних завдань

### Практичне заняття 1-2.

**ТЕМА: Історія розвитку готельно-ресторанної індустрії. Питання для обговорення:**

1. Поняття і зміст індустрії гостинності.
2. Історичні етапи та передумови виникнення готелів.
3. Заклади розміщення Римської імперії. Готелі Середньовіччя. Готелі стародавнього Сходу. Готельна індустрія Америки.

### Практичне заняття 3-4.



**ТЕМА: Заклади харчування та їх роль в організації індустрії гостинності**

1. Поняття закладу харчування у індустрії гостинності.
2. Види закладів харчування.
3. Особливості функціонування закладів харчування.

**Практичне заняття 5.**

**Тема: Заклади харчування та їх роль в організації готельно-ресторанній індустрії**

**Питання для обговорення:**

1. Поняття закладу харчування у готельно-ресторанній індустрії.
2. Види закладів харчування.
3. Особливості функціонування закладів харчування.

**Практичне заняття 6.**

**Тема: Ринок послуг гостинності: поняття, сутність, особливості**

**Питання для обговорення:**

1. Поняття, структура та суть ринку індустрії гостинності.
2. Компоненти та механізми функціонування ринку послуг
3. Сегменти ринку готельно-ресторанної індустрії.

**Практичне заняття 7-8.**

**Тема: Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанних господарств**

**Питання для обговорення:**

1. Характеристика споруд і будівель, в яких розташовані заклади готельно-ресторанних господарств.
2. Екстер'єр та інтер'єр закладу.
3. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням.
4. Характеристика та призначення порцелянового і фаянсового посуду.

**Практичне заняття 9.**

**Тема: Класифікації засобів розміщення**

**Питання для обговорення:**

1. Типологія засобів розміщення.
2. Класифікації засобів і умов розміщення, їх цілі та завдання.
3. Класифікація засобів розміщення за функціональною ознакою.
4. Класифікації засобів розміщення за іншими критеріями .

**Практичне заняття 10-11.**

**Тема: Розвиток індустрії гостинності в світі.**

### **Питання для обговорення:**

1. Готельне господарство Європи та США та його особливості.
2. Розвиток готельної індустрії Латинської Америки.
3. Розвиток індустрії гостинності Азійського та Азійсько-Тихоокеанського регіону.
4. Розвиток індустрії гостинності Африки

### **Практичне заняття 12.**

**Тема: Організація діяльності готелю.**

#### **Питання для обговорення:**

1. Організаційно-функціональна структура сучасних готелів.
2. Служби готелю та організація їх роботи.
3. Сучасні системи бронювання місць у готелях.
4. Технологія прибиральних робіт у приміщеннях готелів.

### **Практичне заняття 13-14.**

**Тема: Світові готельні ланцюги**

#### **Питання для обговорення:**

1. Поняття готелю і готельних ланцюгів.
2. Історії розвитку готельних ланцюгів.
3. Характеристика основних готельних ланцюгів світу.
4. Франчайзинг та інші форми об'єднання у готельному бізнесі.

### **Практичне заняття 15.**

**Тема: Глобалізація світового туристичного та готельного господарства.**

#### **Питання для обговорення:**

1. Поняття «глобалізації» та її особливості у сфері гостинності.
2. Тенденції розвитку сфери туризму та готельного господарства.
3. Експансія готельних ланцюгів за межі національних кордонів.
4. Прогнози розвитку індустрії гостинності.

### **6. Тематика самостійної роботи**

1. Індустрія гостинності: основні поняття і складові елементи.
2. Роль і місце гостинності в сфері послуг.
3. Індустрія гостинності: вчора, сьогодні, завтра.
4. Нормативно-правове регулювання діяльності індустрії гостинності.

5. Управління якістю в індустрії гостинності.
6. Готель як основна складова індустрії гостинності.
7. Система класифікації готелів та інших засобів розміщення.
8. Сертифікація готельних підприємств.
9. Основні показники роботи готельних підприємств.
10. Матеріально-технічне забезпечення готельного підприємства.
11. Відбір, підбір і підготовка кадрів в готелі.
12. Навчання, адаптація та відтворення кадрів в готелі
13. Основні служби готелю і їх характеристика.
14. Організація діяльності служби попереднього бронювання.
15. Готельна послуга: структура, процес надання та складові елементи.
16. Механізм продажу послуг готельного сервісу.
17. Надання додаткових послуг в готельних підприємствах.
18. Удосконалення якості послуг в готельних підприємствах.
19. Роль і значення реклами в просуванні готельних послуг.
20. Методи оцінки персоналу в готельному господарстві.
21. Формування зовнішнього середовища і інтер'єру готелів.
22. Інформатизація та автоматизація в засобах розміщення.
23. Специфіка готельного сектора.
24. Конфлікти в готельної організації та їх дозвіл.
25. Індустрія харчування в індустрії гостинності.
26. Охорона праці і запобігання правопорушенням в готелі.
27. Тарифна політика та управління доходами в готельному бізнесі.
28. Інформаційні технології в управлінні готелем.
29. Організація управління готелем.
30. Стилі і методи управління персоналом готельного підприємства.
31. Міжнародні стандарти якості в індустрії гостинності.

## **7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання**

### **Тренінг**

Тематика тренінгу: аналіз туристичної та готельної індустрії країни

Порядок проведення:

1. Обрати країну.
2. Ознайомитися з специфікою готельно-ресторанної індустрії .
3. Здійснити аналіз готельно-ресторанної індустрії.
4. Здійснити аналіз готельної індустрії.
5. Представити результати проведеного тренінгу у вигляді невеликого групового звіту про досліджені об'єкти.

### **Комплексне практичне індивідуальне завдання**

Комплексне практичне індивідуальне завдання здійснюється на основі аналізу туристичної компанії або готелю, обраної студентом і реалізовується у вигляді наскрізної задачі, яка включає конкретні завдання з основних тем курсу “Готельно-ресторанна індустрія”

## **8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

У процесі вивчення дисципліни «Готельно-ресторанна індустрія» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- модульна контрольна робота;
- оцінювання результатів КППЗ;
- екзамен.

## **9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю**

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Готельно-ресторанна індустрія» 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 (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Опитування (тестування) під час заняття (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 ЗУНУ	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

№ п/п	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. Законодавство України про туризм і готельну справу: збірник офіційних текстів законів станом на 1 лютого 2012 р./ [Упоряд. Руснак Ю. І.]. К.: ЦУЛ, 2012. 242 с.
2. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. - Чинний від 01.07.97.
4. Біль М. М. Механізм державного управління туристичною галуззю (регіональний аспект) : автореф. дис. . канд. наук з держ. упр. Л. : Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. При Президентові України, 2011. 19 с.
5. Мальська М. П. Туристичне країнознавство. Європа : навч. посіб. Для студентів вищ. навч. закл. К. : Центр учбової літератури, 2019. 224 с.
6. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормативно-правових актів/ Під заг. ред. проф. В. К. Федорченка. Київ, ун-т туризму, економіки і права. К. : Юрінком Інтер, 2010.

— 640 с.

7. Туристична політика зарубіжних країн : підручник / кол. авт. ; за ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 220 с

8. Promoting Sustainable Tourism in North America's Natural Areas: The Steps Forward URL: <http://www3.ccc.org/islandora/fr/item/1602-promoting-sustainable-tourism-in-north-americas-natural-areas-en.pdf>

9. UNWTO. URL: <https://www.unwto.org/>

10. North American Tourism Destination Market Insights, 2019 – Analysis of Source Markets, Infrastructure & Attractions, and Risks & Opportunities  
URL: <https://www.businesswire.com/news/home/20190730005481/en/NorthAmerican-Tourism-Destination-Market-Insights-2019>

11. EUROSTAT. URL: <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

12. International Journal of Tourism Research URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/15221970i>