

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**



СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

«ТЕХНОЛОГІЇ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – Бакалавр

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма – «Туризм і рекреація»

Кількість кредитів – 3

Компонент освітньо-професійної програми – вибірковий, професійний.

Дні занять – відповідно до розкладу занять у ЛНУП.

Консультації – онлайн і офлайн відповідно до графіку консультацій кафедри.

Мова викладання – українська.



Березівська Оксана Йосипівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму.

Контактна інформація:

Адреса: 80381, вул. В. Великого, 1,
м. Дубляни, Львівський район, Львівська область.

e-mail: berezivskaoj@lnup.edu.ua

Телефони: мобільний +38-067-800-78-31.

Викладачка з 20-річним досвідом, авторка та співавторка близько 38 наукових статей, 6 наукових монографій, 40 тез конференцій, 37 навчально-методичних розробок.

Читає освітні компоненти: Управління проєктами в туризмі, Сервісологія, Технологія продажів у туризмі, Поведінка споживача.

Наукові інтереси: дослідження теоретичних, методичних та прикладних аспектів створення та ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності та сфери туризму.

Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Технології індустрії гостинності» логічно поєднує формування у майбутніх фахівців професійних компетентностей щодо структури та еволюції гостинності, розвитку готельного бізнесу, класифікації, інтеграції, міжнародного регулювання сфери гостинності, особливості функціонування та розвитку міжнародних готельних мереж, розроблення і впровадження ексклюзивних технологій ресторанної продукції і сервісних технологій у діяльність закладів ресторанного господарства відповідно до прийнятої концепції, набуття практичних навичок щодо прийняття відповідних рішень, що сприяють розширенню формату діяльності підприємств різних типів та розвитку їх базової концепції відповідно до змін на ринку.

Освітній компонент «Технології індустрії гостинності» є вибіркоvim і належить до циклу професійної підготовки за освітньою програмою “Туризм і рекреація” спеціальності 242 Туризм і рекреація галузі знань 24 Сфера обслуговування, який викладається в обсязі 3 кредитів. Підсумковий контроль – залік.

Метою освітнього компонента є отримання студентами знань об'єктивних процесів та специфічних особливостей використання міжнародних стандартів якості готельно-ресторанних послуг, а також навичок їх практичного застосування

Завдання освітнього компонента є:

- ознайомити з теоретичними основами про закономірності формування сучасних систем гостинності в туризмі та змісту предмету, об'єкту курсу та теоретико-методологічної бази дисципліни;

-формуванню знання про рівень сучасного ресурсозабезпечення національних систем гостинності готелі, ресторани, розважальні комплекси;

- розвивати дослідницькі здібності до сучасних методів туристської пошукової роботи, базисних туристських понятійних категорій та термінів, відповідної загальнонаукової та спеціальної лексики;

- засвоїти у студентів розуміння щодо принципів розвитку та пріоритетних напрямків використання ресурсів гостинності в умовах ринкової економіки.

Формат освітнього компонента – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Skype, Viber.

Освітній контент

№	Теми	Результати навчання
1	Еволюція індустрії гостинності: етапи розвитку та основні парадигми	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретичні основи основ гостинності, основні терміни та визначення; – нормативну документацію, що регламентує професійну сферу; – сучасні підходи до досягнення якісного сервісу в готельно-ресторанному бізнесі; – принципи функціонування підприємств сфери гостинності. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – володіти професійною термінологією і визначеннями що використовуються під час надання послуг у сфері гостинності; – застосовувати на практиці основні принципи та правила високоякісного обслуговування; – складати бізнес-плани функціонування підприємства індустрії гостинності
2	Уніфікація технологій готельних послуг	
3	Організація роботи front-office готелю	
4	Технології роботи служб Food&Beverage, Room-service та банкетингу	
5	Інжиніринг меню закладу харчування	
6	Сучасні інформаційні технології в гостинності. Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності.	
7	Інтеграція інформаційно-комунікаційних технологій у систему підвищення якості обслуговування гостя	
8	Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності	

Формування програмних компетентностей

Інтегральна компетентність:

ІК. Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

K22. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.

Програмні результати навчання:

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Перелік соціальних, універсальних, “м'яких” навичок (soft skills)

1. Здатність швидко приймати рішення – це процес, що передбачає детальний аналіз проблеми, оцінку альтернативних способів її розв'язання та швидкий вибір найбільш прийнятної дії для досягнення цілей організації.
2. Стресостійкість – це визначена сукупність особистих якостей, що дозволяють переносити стресові ситуації без неприємних наслідків для особистої діяльності індивіда і оточення.
3. Логічне мислення – здатність мислити точно й послідовно, не допускаючи протиріч в своїх міркуваннях, та вміння викривати логічні помилки.
4. Гнучкість і адаптивність – адаптація туристичних продуктів до змін на ринку або до потреб клієнтів, вміння реагувати на нові тренди у туристичній галузі, здатність змінювати підхід до реалізації проєкту залежно від обставин.
5. Лідерські якості – організація команди для розробки нового туристичного продукту, здатність надихати колег на досягнення спільних цілей, прийняття рішень у процесі створення продукту з урахуванням ризиків і потреб клієнтів.

Форми та методи навчання.

Лекційні заняття обов'язково супроводжуються мультимедійною презентацією і відбуваються у таких формах: лекція-діалог (лекція-бесіда), лекція-візуалізація, лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція із запланованими помилками тощо. Практичні та семінарські заняття відбуваються у таких формах: робота в групах, мозкова атака, презентація, ділова гра, семінар-дискусія і т.д.

Стейкхолдери, практики, представники туристичного бізнесу, фахівці, залучені до викладання освітніх компонентів.

До викладання освітнього компонента долучаються представники органів державної виконавчої влади в галузі туризму і рекреації, державних та приватних туристичних підприємств, туристичних кластерів, операторів, національних парків, підприємств готельно-ресторанного бізнесу, за участю яких проводяться так звані гостьові та виїзні заняття.

Остаточна оцінка розраховується наступним чином:

Види оцінювання	Кількість балів
Тема 1. Еволюція індустрії гостинності: етапи розвитку та основні парадигми	12
Тема 2. Уніфікація технологій готельних послуг	13
Тема 3. Організація роботи front-office готелю	12
Тема 4. Технології роботи служб Food&Beverage, Room-service та банкетингу	13
Тема 5. Інжиніринг меню закладу харчування	12
Тема 6. Сучасні інформаційні технології в гостинності. Світові готельні мережі та їх ефективність в розвитку індустрії гостинності..	13
Тема 7. Інтеграція інформаційно-комунікаційних технологій у систему підвищення якості обслуговування гостя	12
Тема 8. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності	13
Разом	100 балів

Підсумкова оцінка з освітнього компонента «Технології індустрії гостинності» виставляється за 100- бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС відповідно до **Положення про критерії оцінювання знань та вмінь студентів Львівського національного університету природокористування.**

Порядок переведення оцінок у систему ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 - 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C	задовільно	
64-74	D	задовільно	
60-63	E	задовільно	не зараховано
35-59	FX	незадовільно	
0-34	F	незадовільно	

Методи контролю та оцінювання.

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне, детальний аналіз відповідей здобувачів).

2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка (письмове опитування, підготовка різних відповідей, рефератів, підготовка презентацій; написання та опублікування тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо).

3. Практична перевірка (проведення опитування, здійснення моделювання ситуацій, складання моделей, виконання практичного завдання, аналіз виробничої інформацію і т. д.).

4. Стандартизований контроль (тести).

5. Самоконтроль (самооцінка здобувача вищої освіти якості засвоєного навчального матеріалу з освітнього компонента в цілому, змістовного модуля чи

окремої теми на основі передбачених у методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

6. Самооцінка (передбачає критичне ставлення здобувача до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

Види контролю: поточний контроль, проміжний контроль та залік.

Академічна політика освітнього компонента.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в онлайнформаті за погодженням із деканом і лектором. Усі види робіт з освітнього компонента необхідно виконати і захистити у вказані терміни. Організація та проведення навчального процесу в університеті регулюється **Положенням про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті природокористування.**

Здобувачі, які пропустили заняття з поважної причини, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка консультацій викладача. Роботи, які здаються і захищаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів). Перескладання проміжних модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Процедура відпрацювання пропущених занять регулюється **Положенням про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять.**

Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Здобувачам варто бути толерантними, поважати чужу думку. Заперечення необхідно формулювати в коректній формі. Не допускаються підказування і списування під час здачі самостійних робіт і проміжного контролю, копіювання вирішених завдань іншими особами. Мобільні пристрої під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача. Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі **Положення про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування.**

Пріоритетними у діяльності ЛНУП є заходи щодо запобігання, виявлення та усунення або мінімізації корупційних ризиків, які встановлює **Антикорупційна програма Львівського національного університету природокористування.**

Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. В університеті діє чітка процедура антиплагіатної перевірки, що регулюється **Положення про систему виявлення та запобігання академічному плагіату у Львівському національному університеті природокористування за допомогою антиплагіатної інтернет системи (програмно-обчислювального комплексу) StrikePlagiarism.**

Епідемія коронавірусу та російсько-українська війна стали випробуванням для освіти, тому під час навчання активно проводиться дистанційне навчання з використанням різноманітних платформ для виготовлення цифрового навчального контенту та онлайн взаємодії. Зокрема: Платформа Moodle, Платформа Google Zoom, Viber. Політика щодо умов організації освітнього

процесу в умовах пандемії регулюється **Тимчасовим положенням про організацію освітнього процесу в умовах пандемії, зумовленої COVID-19 у Львівському національному університеті природокористування.**

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навчальний посібник : 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280с.
2. Брич В.Я., Банєва І.О. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В.Я. Брича та ін. К: Ліра-К, 2020. 484 с.
3. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяїнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250с.
4. Цвілій С. М., Кукліна Т.С., Зайцева В.М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.
5. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
6. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2022. 563 с.
7. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім.Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич М.Н. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): навч. посіб. Центр учбової літератури. 2021. 304 с.
9. Малюк Л. П., Варипаєва Л.М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Х. : ХДУХТ, 2018. 146 с.
10. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Х.: Світ Книг, 2021. 657 с.
11. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3- є. переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 344 с.
12. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник. Х.: Світ Книг, 2021. 411 с.
13. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
14. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224с.

15. Організація обслуговування в закладах індустрії гостинності: навч. посіб. / уклад. О. В. Литвин, І. М. Кирилюк, Л. М. Нещадим. Умань : Візаві. 2021. 225 с.
16. Паска М. Організація ресторанного господарства: навч. посібник. Львів: ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. 212 с.
17. Русавська, В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. : Київ : Ліра-К, 2020. 279 с.
18. Технологія гостинності : навчальний посібник. / укладачі: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
19. Управління діяльністю підприємств в індустрії гостинності: навч. посіб. для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання / уклад.: Тимчук С. В., Поворознюк І. М., Нещадим Л. М., Подзігун С. М. Одеса: ТакиБук, 2024. 144 с.
20. NoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко, І.Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.
21. NoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.

Допоміжний

- 1.Благополучна А., Кирилюк І., Поворознюк І., Ляховська Н., Литвин О. Культура професійного спілкування в індустрії гостинності: її значення та вплив. Економічні горизонти, 2022. №2(20). С. 4–11. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.2\(20\).2022.261844](https://doi.org/10.31499/2616-5236.2(20).2022.261844)
2. 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.
3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.
4. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2012. 472 с.
5. Мальська М. П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування: підручник. Київ : Знання, 2011. 366 с.
6. Мальська, М. П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник. Львівський національний університет ім. І. Франка. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.
7. Опря, Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. Посібник. Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський : Друкарня «Рута», 2018. 133 с.
8. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник / Л. О. Радченко, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.
9. Павлюченко, О. С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посібник / О. С. Павлюченко, А. В. Гавриш, Л. О. Шаран ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет харчових технологій. Київ : НУХТ, 2017. 227 с.

10. Поворознюк І. М., Штангеева Н. І. Напрями інноваційного розвитку підприємств ресторанного господарства в кризових умовах. Економічні горизонти. 2023. №2 (24). URL : <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/281193/275457>
11. Поворознюк І.М. Теоретичні аспекти сутності та формування інновацій в індустрії гостинності та туризмі. Інноваційний розвиток туризму та індустрії гостинності: проблеми й перспективи: колективна монографія / [І. М. Поворознюк., О. Г. Чирва, І.М. Кирилюк [та ін.]; за ред. І. М. Поворознюк; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань: Візаві, 2022. С. 6-27
12. Поворознюк І.М. Інноваційний менеджмент підприємств індустрії гостинності. Економіка та суспільство. 2024. Випуск 59. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-63>
13. Поворознюк І.М. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. Економічні горизонти. 2024. №1(27). <http://eh.udpu.edu.ua/article/view/299099/291594>
14. Поворознюк І.М. Екотренди в індустрії гостинності: економічний та соціальний аспект. Екотренди в індустрії гостинності: реалії та перспективи : Електронний ресурс] : кол. моногр. / [І. М. Поворознюк, Л. М., Нецадим, С. В. Тимчук [та ін.] ; за ред. І. М. Поворознюк ; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Вінниця : Твори, 2023. С.6-44
15. Поворознюк І. М., Слатвінський М. А. Вплив процесів глобалізації на розвиток підприємств індустрії гостинності. Індустрія туризму й гостинності: сучасні виклики та перспективи : кол. моногр./ [І. М. Поворознюк, І. М. Кирилюк [та ін.] ; за ред. І. М. Поворознюк ; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2022. С.5-21.
16. Поворознюк І.М. Теоретичні аспекти сутності та формування інновацій в індустрії гостинності та туризмі. Інноваційний розвиток туризму та індустрії гостинності: проблеми й перспективи : колективна монографія / [І. М. Поворознюк., О. Г. Чирва, І. М. Кирилюк [та ін.]; за ред. І. М. Поворознюк; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2022. С. 6-27
17. Поворознюк І. М. Проблеми якості обслуговування на підприємствах індустрії гостинності. Економіка та суспільство. Випуск №41. 2022. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1535/1476>
18. Поворознюк І.М. Роль та особливості розвитку ресторанного бізнесу в умовах кризи. Економіка та суспільство. 2023. № 47. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2125> DOI: 10.32782/2524-0072/2023-47-38 <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/123456789/15708>
19. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельноресторанному господарстві : навч. посібник. Донецький НУЕТ імені Михайла Туган-Барановського. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.
15. Інформаційні ресурси

Інформаційні ресурси

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація URL: <http://3umf.com/doc/449/>.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. URL: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
3. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення URL: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
5. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. URL: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.