

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
 «ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
 Навчально-науковий інститут денної освіти  
 Кафедра технологій харчових виробництв і ресторанного господарства

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«Культура гостинності»**

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 4 семестр
Освітня програма / спеціалізація	«Ресторанні технології»
Спеціальність	181 Харчові технології
Галузь знань	18 Виробництво та технології
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
 науковий ступінь і вчене звання,

**Бородай Анжела Борисівна**

к.в.н., доцент

посада - доцент кафедри технологій харчових виробництв і ресторанного господарства

Контактний телефон	+38-095-577-17-31
Електронна адреса	boroday_angelina@ukr.net
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.thvrg.puet.edu.ua/cont.php">http://www.thvrg.puet.edu.ua/cont.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	полягає у формуванні сучасних уявлень про сучасний стан сфери гостинності, національні особливості спілкування, харчування, традиції та особливості культури гостинності в Україні й країнах світу.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом. Словесні (пояснення, розповідь, роз'яснення, опис); наочні (спостереження, ілюстрування, демонстрування, інфографіка), практичні (усні та письмові вправи, реферати, лабораторні роботи).
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; навчальна робота на практичних заняттях; виконання індивідуальних завдань; самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань; поточні модульні роботи. Підсумковий контроль – залік.
<b>Базові знання</b>	формування системи знань щодо основних історичних факторів, які впливали на зародження і розвиток культури гостинності; вплив на особливості гостинності традицій, віри, обрядів; гостьова етика та етикет; вимоги до працівників сфери гостинності, професійна культура та професійна етика у сфері гостинності, культура управління, типологія споживачів, вирішення конфліктів, імідж та презентаційна/виставкова діяльність підприємства.
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

<b>Загальні компетентності</b>
<p>ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.</p> <p>ЗК 7. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК11. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 13. Здатність реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини та громадянина в Україні.</p> <p>ЗК 14. 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 забезпечення здорового способу життя</p>
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</b>
<p>ФК 11. Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб.</p> <p>ФК 12. Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.</p> <p>ФК 13. Здатність підвищувати ефективність виробництва, впроваджувати сучасні системи менеджменту.</p>
<b>Програмні результати навчання</b>
<p>РН 2. Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти.</p> <p>РН 3. Уміти застосовувати інформаційні та комунікаційні технології для інформаційного забезпечення професійної діяльності та проведення досліджень прикладного характеру.</p> <p>РН 15. Впроваджувати сучасні системи менеджменту підприємства.</p>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1.</b>		
Тема 1. Еволюція гостинності. Поняття про культуру поведінки та діловий етикет	Відвідування занять, виконання навчальної роботи на практичних заняттях	<p>Питання для самопідготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історія етики й етикету.</li> <li>2. Види етики і етикету.</li> </ol> <p>Структура етикету.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Етичні кодекси, їх функції.</li> <li>4. Професійна культура та професійна етика у сфері гостинності.</li> </ol>
Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	<p>Питання для самопідготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика сторін спілкування. Класифікація типів співрозмовників.</li> <li>2. Культура ділової бесіди.</li> <li>3. Культура проведення переговорів із зарубіжними партнерами.</li> <li>4. Загальні правила телефонного спілкування. Етика та етикет користування мобільним телефоном.</li> <li>5. Етика та етикет листування.</li> <li>6. Етикет у локальних мережах та мережі Інтернет.</li> </ol>
Тема 3. Етика вербального та	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних	<p>Питання для самопідготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вербальні засоби</li> </ol>

невербального спілкування	заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	спілкування. Мовний етикет. 2. Невербальні комунікації – сутність та поняття. 3. Основи кінесики, проксемики, такесики. 4. Тату, татуаж, пірсинг – сутність та функції. 5. Вимоги до невербальних проявів спілкування. 6. Національні особливості невербального спілкування.
Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Питання для самопідготовки: 1. Загальні правила поведінки в колективі. 2. Соціально-психологічний клімат колективу і його складові. 3. Формальні та неформальні групи. 4. Службова ієрархія. 5. Культура управління. 6. Конфлікти. Шляхи уникнення та вирішення конфліктів. 7. Вимоги до працівників сфери гостинності.
Модуль 2.		
Тема 5. Організаційна культура готельно-туристичного сервісу	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Питання для самопідготовки: 1. Загальні відомості про засоби розміщення готельно-туристичного сервісу. Організація роботи в службі прийому та розміщення гостей (туристів). Організація та технологія обслуговування готельного фонду. 2. Організація обслуговування гостей харчуванням. 3. Організація надання додаткових послуг у готелях. 4. Організація курортної справи в готельно-туристських комплексах. 5. Організація робіт по стандартизації та сертифікації готельно-туристських послуг.
Тема 6. Культура обслуговування гостей у готельно-туристичних комплексах. Вимоги до працівників сфери обслуговування	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Питання для самопідготовки: 1. Елементарні правила при прийомі гостей. Робота персоналу з клієнтами. 2. Професійна етика працівників готельних підприємств. Процес обслуговування гостей у готелі. 3. Функції та обов'язки службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям. 4. Типологія клієнтів. Правила поведінки гостей у готелі. 5. Культура поведінки у

		<p>кав'ярні, їдальні, ресторани.</p> <p>6. Правила сервірування столу.</p> <p>7. Правила поведження з різноманітними стравами і напоями.</p> <p>8. Тости і бесіди за столом. Протокольні аспекти виголошення тостів.</p> <p>9. Вимоги до працівників сфери обслуговування.</p>
<p>Тема 7. Організація та проведення ділових прийомів</p>	<p>Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування</p>	<p>Питання для самопідготовки:</p> <p>1. Види ділових прийомів – сутність та поняття. Офіційні і неофіційні ділові прийоми.</p> <p>2. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування.</p> <p>3. Офіційні ділові прийоми та їх характеристика (сніданок, ланч, обід, вечеря, фуршет, коктейль, прийом – келих шампанського, прийом – келих вина, прийом – банкет-чай).</p> <p>4. Неофіційні ділові прийоми та їх характеристика.</p> <p>5. Підготовка, організація і проведення прийомів. Правила розсаджування за столом.</p> <p>6. Послідовність подавання страв.</p> <p>7. Поєднання страв і напоїв.</p> <p>8. Згода на відвідування прийому. Відхід з гостей або прийому.</p> <p>9. Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків.</p>
<p>Тема 8. Роль іміджу у формуванні культури готельно-туристського сервісу</p>	<p>Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування</p>	<p>Питання для самопідготовки:</p> <p>1. Імідж – сутність і поняття. Види іміджів. Корпоративний імідж. Флористика – сутність та значення для оформлення офісу. Ділова атрибутика.</p> <p>2. Формування фірмового стилю готельно-туристичного комплексу. Оформлення офісу.</p> <p>3. Зовнішній вигляд та імідж працівників ГРК та гостей. Зовнішній вигляд чоловіка.</p> <p>4. Чоловічий одяг та аксесуари. Вечірній одяг. Методи зав'язування чоловічих краваток.</p> <p>5. Зовнішній вигляд жінки. Жіночий одяг та аксесуари. Вечірній одяг. Етика та етикет використання прикрас. Використання косметики та парфумерії, макіяж і зачіска.</p>

		6. Спортивна етика та етикет (на тенісному корті, на яхті, на ковзанах, під час гри в кеглі).
Тема 9. Організація презентаційної / виставкової діяльності підприємства	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання для самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Питання для самопідготовки: 1. Аналіз виставкового ринку і вибір виставок. 2. Визначення цілей участі у виставках та критеріїв їх досягнення. 3. Підготовка до участі у виставці. 4. Складання кошторису витрат. 5. Проектування експозиції. 6. Виставкове обладнання і виставковий дизайн. 7. Оформлення експозиції. 8. Основи крос-культурної комунікації. 9. Оцінка ефективності виставки.

## Інформаційні джерела

### Основні

1. Антонюк Я.М. Організація виставкової діяльності : навчальний посібник / Львівська комерційна академія. Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2015. 327 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К.: Київ: Нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 265 с.
3. Добробабенко Е. Выставка «под ключ» / Готовые маркетинговые решения. СПб.: Питер, 2007. 208 с.
4. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник. / 4-е издание; Уокер Р. Джон. - [пер. с англ. В. Н. Егорова]. М. : ЮНИТИ –ДИАНА, 2006. 880 с. (Серия «Зарубежный учебник»).
5. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуен, Дж. Мейкенз. город : издательство, 2012. 104 с. ЮНІТІ-ДАНА, 2012, 1071 с.
6. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О. Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. / За ред. Члена-кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. К.: Ліра-К, 2005, 158 с.
7. Настенко, О. Д. «Формування виробничої культури на підприємствах сфери гостинності». Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності (2020): 33.
8. Парфіненко А. Національна держава і міжнародний туризм у вимірах глобалізації : Вступ до курсу «Туристичне країнознавство». Харків: Бурун-книга. 2009. 128 с.
9. Пекар В. Основи виставкової діяльності : Навч. посібн. Евроиндекс, 2009. 348 с.
10. Похлебкин В.В. Национальные кухни наших народов (основные направления, их история и особенности. Рецептура) [Текст] / 2-е изд. перераб. и доп. М.: Агропромиздат, 2007. С. 608.
11. Полотай, Б. Я. "Розвиток корпоративної культури в індустрії гостинності." Підприємництво і торгівля 20 (2016): 32-35.
12. Професійна підготовка майбутніх менеджерів соцікультурної діяльності для індустрії гостинності. Теоретичні обґрунтування. Монографія. К.: Університетська книга. 2018. 382 с.
13. Русавська В. Гостинність в українській традиційній культурі. К.: Ліра-К. 2015. 280 с.
13. Снітинський В.В., Давальницька Н.Б., Брух О.О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: Навчальний посібник. Львів: «Магнолія 2006», 2009. 300 с.
14. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. 248 с.

### Додаткова:

15. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях. общественного питания: ученик. М. : Издательский центр «Академия», 2003. 416 с.
16. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / 2-е изд.,

- перераб. и доп. М.: Вершинина, 2006. 200 с.
17. Бубенко П. Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку : монографія. Х. : НТУ «ХПІ», 2002. 316 с.
18. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Е. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посібник. К: КНТЕУ, 2003. 89 с.
19. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. К., 2000.
20. Diachenko, Roksolana Viktorivna. «Ресторанний сервіс». Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв 2 (2021): 37-41.
21. Кириченко Л. С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посіб. / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. К. : Київ, нац. торг-екон. ун-т, 2008. 446 с.
22. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг : підручник / Л. С. Кириченко, А. А. Самійленко. Х. : Ранок, 2009. 240 с.
23. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг : підручник . К. : 2008. 298 с.
24. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. К: КНТЕУ, 2005. 96 с.
25. Павлов В. І. Основи стандартизації та ідентифікації товарів: Підручник / В. І.Павлов, О. В. Мишко. К. : Кондор, 2009. 230 с.
26. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. И Л. Зигель, Х. И. Р. Ленгер, Г. Шти-лер, В. Гутмайер. М. : Центрполиграф, 2007. 287 с.
27. Братіцел, М. Л. «Органічні продукти в контексті розвитку екологічної культури ресторанного сервісу». Модернізація та наукові дослідження: інтеграція науки та практики: матеріали науково-практичної конференції, Одеса, 26–27 липня 2019 р (2019): 42-45.
28. Хеппел М. Пятизвездочный сервис. Как произвести на ваших клиентов волшебное впечатление, благодаря которому вас запомнят и захотят обратиться вновь / пер. с англ. А. П. Бойко. Днепропетровск. : Баланс Бизнес Букс, 2007. 143 с.
29. Шандор Ф.Ф., Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму : підручник: Знання, 2013. 334 с.
30. Управление и организация в сфере услуг : 2-е изд.; пер. с англ.; под. ред. В. В. Кулибановой. СПб. : Питер, 2008. 752 с.

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

1. Організація освітнього процесу та відвідування занять – відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_organizaciyu\\_osvitnogo\\_procesu\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_organizaciyu_osvitnogo_procesu_2020.pdf)

2. Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. В ПУЕТ діє «Положення про запобігання випадків академічного плагіату»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zapobigannya\\_vypadkiv\\_akademichnogo\\_plagiatu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf)

«Положення про академічну доброчесність»:

[http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)

3. Політика щодо термінів виконання та перескладання завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин. «Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії»: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenaciyovoyi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenaciyovoyi_sesiyi.pdf)

4. Для забезпечення необхідної якості знань студент повинен готуватись до занять, працювати з навчальною літературою, з Інтернет-мережевими ресурсами. Оцінювання знань – відповідно до «Положення про порядок і критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти»: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_poryadok\\_ta\\_kryteriyi\\_ocinyuvannya\\_znan\\_vminta\\_n\\_avychok\\_zdobuvachiv\\_vyshchoyi\\_osvity\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_poryadok_ta_kryteriyi_ocinyuvannya_znan_vminta_n_avychok_zdobuvachiv_vyshchoyi_osvity_2020.pdf)

5. Здобувач, який пропустив заняття, самостійно вивчає матеріал за наведеними у силабусі джерелами та матеріалами дистанційного курсу і ліквідує заборгованість під час offline консультацій. Відпрацювання пропущених занять з поважних та неповажних причин проводиться під час консультацій за розкладом консультацій викладача, або через «Систему дистанційного навчання ПУЕТ» <https://cas.puet.edu.ua/cas/login?service=https%3A%2F%2Fel.puet.edu.ua%2F%3Fredirect>

## Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-4) відвідування занять (8,0 бали); навчальна робота на практичних заняттях (6,0 бали); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (6,0 бали); захист виконання домашнього завдання (6,0 бали); виконання індивідуальних завдань (14,0 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10,0 балів)	50
Модуль 2. (теми 5-9) відвідування занять (8,0 балів); навчальна робота на практичних заняттях (6,0 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (6,0 балів); захист виконання домашнього завдання (6,0 балів); виконання індивідуальних завдань (14,0 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10,0 балів)	50
Разом	100

### Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Культура гостинності»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Додаткова інформація

1. З метою покращення психологічної підтримки учасників освітнього процесу в Полтавському університеті економіки і торгівлі створено психологічну службу, яка здійснює свою діяльність щодо забезпечення соціального супроводу та психологічного забезпечення навчально-виховного процесу серед педагогічних і науково-педагогічних працівників, студентів і аспірантів. Послуги цієї служби безкоштовні. Ви можете дізнатися більше про службу психологічної підтримки за посиланням: <http://puet.edu.ua/uk/psihologichna-pidtrimka-v-puet>

2. З метою поліпшення студентського життя або у випадку проблем чи питань, порад чи реальної допомоги стосовно навчального процесу можна абсолютно конфіденційно звернутися до студентського омбудсмена <http://puet.edu.ua/uk/studentskiy-ombudsmen>

3. Визнання результатів навчання, отриманих унаслідок неформальної освіти та здобутих в інших ЗВО, відбувається на основі політики зарахування результатів неформальної освіти: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultativ\\_neformalnovi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnovi_osvity_0.pdf), <http://www.puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>