

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра технологій харчових виробництв і ресторанного господарства

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Культура гостинності»

на 2024-2025 навчальний рік

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Курс та семестр вивчення | 2 курс, 3 семестр |
| Освітня програма / спеціалізація | «Харчові технології» |
| Спеціальність | 181 Харчові технології |
| Галузь знань | 18 Виробництво та технології |
| Ступінь вищої освіти | Молодший бакалавр |

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну
науковий ступінь і вчене звання,
посада - доцент кафедри технологій харчових виробництв і ресторанного господарства

Бородай Анжела Борисівна

к.в.н., доцент

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

Опис навчальної дисципліни

| | |
|---|---|
| Мета вивчення навчальної дисципліни | полягає у формуванні уявлень про сучасний стан індустрії гостинності та сфери гостинності, національні особливості спілкування, харчування, традиції та особливості культури гостинності в Україні й країнах світу. Ознайомлення з різноманіттям індустрії туризму, етичною проблематикою туризму, професійною термінологією; отримання знань про етичні норми та етикет у діяльності працівників туристичного, готельно-ресторанного бізнесу; набуття теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства відповідно до норм і традицій окремого народу, формування у майбутніх спеціалістів уяви етичного мислення сфери бізнесу. |
| Тривалість | 5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.) |
| Форми та методи навчання | Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом. |
| Система поточного та підсумкового контролю | 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. |
| Базові знання | 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. |
| Мова викладання | Українська |

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

| Компетентності, якими повинен оволодіти студент | Програмні результати навчання |
|---|---|
| Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. (ЗК 2) | Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти. (ПР 2) |
| Здатність працювати в команді. (ЗК 5) | Формувати і відстоювати власну світоглядну та громадську позицію, діяти соціально відповідально та свідомо. (ПР 17) |
| 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. (ЗК 11) | Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства, вести здоровий спосіб життя. (ПР 18) |

Тематичний план навчальної дисципліни

| Назва теми | Назва теми та питання практичного заняття | Види робіт | Завдання самостійної роботи у розрізі тем |
|--|---|--|---|
| МОДУЛЬ 1. ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КУЛЬТУРИ ГОСТИННОСТІ | | | |
| Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності 1. Загальна характеристика індустрії гостинності. 2. Основні категорії та поняття. 3. Еволюція гостинності. 4. Історія етики й етикету. 5. Етикет – сутність та поняття. Види етики й етикету. 6. Етичні кодекси. Професійна культура та професійна етика. | Заняття 1. Гостинність – символ якості обслуговування. 1. Основні категорії та поняття індустрії гостинності. 2. Особливості розвитку готельно-туристичного бізнесу, економічну сутність туристичної діяльності. Заняття 2. Мовленнєвий етикет. 1. Поняття соціолінгвістики та мовленнєвого етикету, мовної комунікації, принципів моделювання комунікативного акту, функціонування мови в усіх сферах суспільної діяльності. | Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування | Підготувати реферат або презентацію згідно із завданням викладача |
| Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного спілкування 1. Спілкування – сутність і поняття. Класифікація типів співрозмовників. Стереотипи поведінки. 2. Уміння слухати та говорити. Моделі та стилі спілкування. 3. Особливі види бесід. Заборонені теми для | Заняття 3 Етика службових взаємин. 1. Основні поняття етики як науки і явища духовної культури, професійної етики, 2. Структура етикету (норми поведінки, правила вітання, знайомства, звертання, правила поведінки та обов'язки чоловіків і жінок). Заняття 4. Особливості ділового спілкування | Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування | Підготувати реферат або презентацію згідно із завданням викладача |

| | | | |
|--|---|--|--|
| ділового спілкування. | 1. Основні поняття ділового спілкування, моделі та стилі спілкування. | | |
| Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування 1. Вербальні засоби спілкування. 2. Культура мовлення. Мовний етикет. Метамова. Кліше. 3. Невербальні комунікації – сутність та поняття. | Заняття 5. Особливості вербального та невербального спілкування 1. Основи крос-культурної комунікації. 2. Особливості та етикет вербального і невербального спілкування. | | Підготувати реферат або презентацію згідно із завданням викладача |
| Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі 1. Загальні правила поведінки з керівниками, підлеглими, співробітниками. 2. Культура управління. Стилi управління діяльності. Норми поведінки керівників. 3. Соціально-психологічний клімат колективу і його складові. 4. Моделі конфліктів. | Заняття 6. Корпоративна етика 1. Основні поняття корпоративної етики та етикету. 2. Особливості корпоративної культури у готельно-туристичних комплексах, складовими соціально-психологічного клімату колективу, вимогами до працівників сфери обслуговування. Заняття 7. Культура управління 1. Стилi управління діяльності. 2. Основні технології управління персоналом. Заняття 8. Модульний контроль | Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування | Підготувати реферат або презентацію згідно із завданням викладача |
| МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ | | | |
| Тема 5. Культура обслуговування гостей у готельно-ресторанних комплексах. Вимоги до працівників сфери обслуговування 1. Загальні відомості про засоби розміщення готельно-туристського сервісу. 2. Організація роботи в службі прийому та розміщення гостей (туристів). Організація та технологія обслуговування готельного фонду. 3. Психологія обслуговування гостя. Типологія клієнтів. | Заняття 9. Управління обслуговування у готелях 1. Засвоєння основних понять професійної етики працівників ГРК. 2. Ознайомлення з організацією обслуговування споживачів у готелі, функціями та обов'язками службовців і працівників готелю щодо надання послуг гостям. 3. Правила поведінки гостей у готелі. Завдання 1. Розробіть для обраного Вами готелю стандарт роботи з VIP-гостями. | Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування | Завдання 1. Користуючись галузевими виданнями, розробіть для обраного Вами ГРК стандарти поведінки адміністратора служби прийому та розміщення. Завдання 2. Розробіть стандарти роботи працівників сфери обслуговування із зауваженнями та скаргами гостей. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 4. Вимоги до працівників сфери обслуговування. | | | |
| <p>Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів</p> <p>1. Види ділових прийомів.</p> <p>2. Офіційні і неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування.</p> <p>3. Підготовка, організація і проведення прийомів.</p> | <p>Заняття 10 Офіційні та неофіційні ділові прийоми</p> <p>1. Мета і завдання ділової гостини.</p> <p>2. Організація та основні правила проведення ділових прийомів, ділового сніданку, обіду й вечері.</p> <p>Заняття 11 Обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства</p> <p>1. Класифікація методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства.</p> <p>2. Стандарти обслуговування гостей, функції та обов'язки службовців і працівників щодо надання послуг гостям.</p> <p>3. Правила поведінки у ресторані.</p> <p>Заняття 12 Естетична культура сервісу</p> <p>Мета заняття: ознайомитися зі значенням естетики та дизайну для успішного функціонування готельно-ресторанного комплексу, факторами, що обумовлюють естетичну культуру сервісу.</p> <p>Заняття 13 Гостьова етика та етикет</p> <p>1. Особливості неофіційних ділових прийомів та їх характеристика.</p> <p>2. Правилами етичної поведінки під час проведення прийомів.</p> | <p>Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування</p> | <p>Підготувати реферат або презентацію згідно із завданням викладача</p> |
| <p>Тема 7. Роль іміджу у формуванні культури готельно-туристського сервісу</p> <p>1. Імідж та його складові.</p> <p>2. Зовнішній вигляд працівників сфери гостинності.</p> <p>3. Формування іміджу підприємства.</p> | <p>Заняття 14 Корпоративний імідж</p> <p>1. Формування корпоративного іміджу та іміджу ділової людини.</p> <p>2. Ділова атрибутика.</p> <p>Заняття 15. Прийняття рішення про участь у виставці</p> <p>1. <u>Визначення мети участі у</u></p> | <p>Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів</p> | <p>Виконання індивідуальної роботи за власним вибором або згідно завдання викладача.</p> <p>Підготувати реферат або презентацію згідно</p> |

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|--|
| <p>4. Організація презентаційної / виставкової діяльності підприємства</p> | <p><u>виставці та критеріїв їх досягнення.</u></p> <p>2. Цілі участі у виставці.</p> <p>Заняття 16 Планування виставкової діяльності</p> <p>1. Основні засади планування виставкової діяльності підприємства</p> <p>2. Реалізація участі в ярмарку (виставці):</p> <p>3. Оформлення участі у виставці</p> <p>4. Складання кошторису витрат.</p> <p>Заняття 17 Підготовка до участі у виставці</p> <p>1. Організаційні основи участі підприємства у виставці.</p> <p>2. Підбір персоналу</p> <p>3. Проектування стенду, вибір експонатів</p> <p>Заняття 18 Технологія роботи на виставці</p> <p>1. Стратегія і тактика роботи на стенді, організація роботи виставкового стенду, на території виставки та за її межами</p> <p>2. Особливості спілкування з відвідувачами.</p> <p>Заняття 19 Аналіз та оцінка якості результатів роботи на виставці</p> <p>1. Післявиставкова діяльність</p> <p>2. Контакт із клієнтами після виставки</p> <p>Заняття 20. Модульний контроль 2.</p> | <p>практичних завдань; тестування</p> | <p>із завданням викладача</p> <p>Підготувати презентацію згідно із завданням викладача</p> <p>Підготувати презентацію /наступний етап/ по участі підприємства у професійній виставці</p> <p>Захист індивідуальної роботи по участі реального / віртуального підприємства (ЗРГ) у професійній виставці.</p> |
|--|---|---------------------------------------|--|

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, 2016. 265 с.
3. Бородай А. Б. Культура гостинності : навчальні завдання та методичні рекомендації для практичних занять і самостійної роботи студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ПУЕТ / А. Б. Бородай, Ю. В. Левченко. Полтава : ПУЕТ, 2017. 31 с.
4. 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, 2015, 158 с.
5. Парфіненко А. Національна держава і міжнародний туризм у вимірах глобалізації : Вступ до курсу

«Туристичне країнознавство». Харків: Бурун-книга. 2009. 128 с.

6. Професійна підготовка майбутніх менеджерів соцікультурної діяльності для індустрії гостинності. Теоретичні обґрунтування. Монографія. К.: Університетська книга. 2018. 382 с.

7. Русавська В. Гостинність в українській традиційній культурі. К.: Ліра-К. 2015. 280 с.

8. Снітинський В.В., Давальницька Н.Б., Брух О.О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: Навчальний посібник. Львів: «Магнолія 2006», 2009. 300 с.

Додаткова:

9. Бубенко П. Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку : монографія. Х. : НТУ «ХП», 2012. 316 с.

10. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Е. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посібник. К: КНТЕУ, 2013. 89 с.

11. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. К., 2020.

12. Кириченко Л. С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг : підручник / Л. С. Кириченко, А. А. Самійленко. Х. : Ранок, 2019. 240 с.

13. Мережко Н. В. Сертифікація товарів і послуг : підручник . К. : 2008. 298 с.

14. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. К: КНТЕУ, 2015. 96 с.

15. Салухіна Н. Г. Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : Підручник. К. : Центр учбової літератури, 2010. 336 с.

16. Шандор Ф.Ф., Кляп М.П. Сучасні різновиди туризму : підручник: Знання, 2019. 334 с.

17. 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)

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «OpenTest 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційний курс у системі дистанційного навчання ПУЕТ.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Роботи, 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 (наприклад, лікарняний). Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>

Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в режимі онлайн.

Політика щодо академічної доброчесності. Здобувач повинен дотримуватись принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf

Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf.

Положення про запобігання випадків академічного плагіату https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_zapobigannya_vipadkiv_akademichnoho_plagiatu.pdf

[content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyvpadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyvpadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf)

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти посилення; інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidstr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <https://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <https://puet.edu.ua/other-divisions/studenty-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <https://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання.

| Види робіт | Максимальна кількість балів |
|--|-----------------------------|
| Модуль 1. (теми 1-5) відвідування занять (5,0 балів); навчальна робота на практичних заняттях (10,0 бали); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (10,0 бали); захист виконання домашнього завдання (10,0 бали); виконання індивідуальних завдань (4,0 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10,0 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1,0 бал) | 50 |
| Модуль 2. (теми 6-10) відвідування занять (4,0 бали); навчальна робота на практичних заняттях (10,0 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (10,0 балів); захист виконання домашнього завдання (10,0 балів); виконання індивідуальних завдань (5,0 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10,0 балів); оформлення конспекту лекцій та робочого зошита (1,0 бал) | 50 |
| Підсумковий контроль (ПМК) | 100 |

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Food коучинг з харчування»

| 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 | |
| 60-63 | E | задовільно |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Food коучинг з харчування»

| Форма роботи | Вид роботи | Бали |
|---------------------|--|-------------|
| Навчальна | 1. Виконання індивідуальних завдань підвищеної складності | 10,0 |
| | 2. Підготовка рефератів і участь в проведенні круглих столів. | 8,0 |
| Науково – дослідна | 1. Участь в наукових семінарах | 5,0 |
| | 2. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних | 5,0 |
| Кафедральна | 1. Участь у виготовленні мультимедійних засобів навчання | 2,0 |
| Разом | | 30 |