

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

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Культура гостинності»
на 2025-2026 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс
Освітня програма / спеціалізація	«Ресторанні технології»
Спеціальність	181 Харчові технології
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну **Бородай Анжела Борисівна**
науковий ступінь і вчене звання, 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	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. Отримання знань про етичні норми та етикет у діяльності працівників готельно-ресторанного бізнесу; набуття теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, 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 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 до пошуку та аналізу інформації з різних джерел.	Виявляти творчу ініціативу та підвищувати свій професійний рівень шляхом продовження освіти та самоосвіти.
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	Підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства, вести здоровий спосіб життя.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
МОДУЛЬ 1. ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КУЛЬТУРИ ГОСТИННОСТІ		
Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; тестування.	Питання для самопідготовки: 1. Загальна характеристика індустрії гостинності. 2. Основні категорії та поняття індустрії гостинності. 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.
Тема 2. Етичні та психологічні основи професійного 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: 1. Спілкування – сутність і поняття. Класифікація типів співрозмовників. Стереотипи поведінки. 2. Моделі та стилі спілкування. 3. Особливі види бесід. Заборонені теми для ділового спілкування.
Тема 3. Етика вербального та невербального спілкування.	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання	Питання для самопідготовки: 1. Вербальні засоби спілкування. 2. Культура мовлення. Мовний етикет. Метамова. Кліше. 3. Невербальні комунікації – сутність та поняття.

	домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування.	
Тема 4. Етико-психологічні аспекти роботи в колективі.	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування.	Питання для самопідготовки: 1. Загальні правила поведінки з керівниками, підлеглими, співробітниками. 2. Культура управління. Стили управлінської діяльності. Норми поведінки керівників. 3. Соціально-психологічний клімат колективу і його складові. 4. Моделі конфліктів.
МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ		
Тема 5. Культура обслуговування гостей у готельно-ресторанних комплексах. Вимоги до працівників сфери обслуговування	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування.	Питання для самопідготовки: 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. 4. Вимоги до працівників сфери обслуговування.
Тема 6. Організація та проведення ділових прийомів	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування.	Питання для самопідготовки: 1. Види ділових прийомів. 2. Офіційні і неофіційні ділові прийоми. Ділові прийоми з обслуговуванням і без обслуговування. 3. Підготовка, організація і проведення прийомів.
Тема 7. Роль іміджу у формуванні культури готельно-ресторанного сервісу	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: 1. Імідж та його складові. 2. Зовнішній вигляд працівників сфери гостинності. 3. Формування іміджу підприємства. 4. Ділова атрибутика.
Тема 8. Організація презентаційної / виставкової діяльності підприємства	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичних заняттях; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних	Питання для самопідготовки: 1. Планування виставкової діяльності підприємства. 2. Реалізація участі в ярмарку (виставці): 3. Оформлення участі у виставці. 4. Складання кошторису витрат. 5. Підбір персоналу. 6. Проектування стенду, вибір експонатів.

	завдань; модульна робота.	тестування, контрольна	7. Стратегія і тактика роботи на стенді, організація роботи виставкового стенду, на території виставки та за її межами. 8. Особливості спілкування з відвідувачами. 9. Аналіз та оцінка якості результатів роботи на виставці. Підготувати презентацію по участі підприємства у професійній виставці Захист індивідуальної роботи по участі реального / віртуального підприємства (ЗРГ) у професійній виставці.
--	---------------------------------	---------------------------	---

Інформаційні джерела

Основні

1. Бородай А. Б. Культура гостинності : навчальні завдання та методичні рекомендації для практичних занять і самостійної роботи студентів на пряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» ПУЕТ / А. Б. Бородай, Ю. В. Левченко. Полтава : ПУЕТ, 2017. 31 с.
2. Волощенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія професійного спілкування. Гельветика. 2021. 280 с.
3. Організація виставкової діяльності : навчальний посібник / А.А. Вдовічен, О.Г. Вдовічена. Чернівці: Технодрук, 2018. 264 с.
4. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення. Центр навчальної літератури. 2020. 239 с.
5. Русавська В. Гостинність в українській традиційній культурі. К.: Ліра-К. 2016. 280 с.
6. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. : навчальний посібник. Вид-во ЦУЛ. 2020. 224 с.

Додаткова:

7. Єжова О. О. Основи популяризації здорового способу життя : навчальний посібник / О. О. Єжова, В. І. Кириченко. Суми : Сумський державний університет, 2024. 154 с. <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/95060/1/Yezhova.pdf>.
8. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник / автори: Матвійчук Л. Ю., Чепурда Л. М., Лютак О. М., Сидорук С. В., Смаль Б. А., Лепкий М. І., Подоляк В. М., Зубехіна Т. В, Громик О. М., Дащук Ю. Є. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. 356 с.
9. 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.

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.

Методичне забезпечення навчальної дисципліни

- Курс лекцій з дисципліни
- Дистанційний курс
- Методичні вказівки щодо виконання практичних робіт,
- Комплект тестів для поточного модульного контролю,
- Комплект тестів для рубіжного модульного контролю.

Методи навчання

1. Інтерактивні методи («Відкритий простір», дебати)
2. Методи візуалізації знань (Метод символічної наочності, інфографічний метод)
3. Комп'ютерно-орієнтовані методи.
4. Дослідницькі методи (міні-дослідження)

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-1.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/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

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

Політика щодо академічної доброчесності. Здобувач повинен дотримуватися 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/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, зданих 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 зданих 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](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-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-apel-pidscontr.pdf>

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

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/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

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

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 «Культура гостинності» розраховується через поточне оцінювання для студентів

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-4) відвідування занять (10,0 бали); навчальна робота на практичних заняттях (5,0 бали); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (5,0 бали); захист виконання домашнього завдання (5,0 бали); виконання індивідуальних завдань (5,0 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (20,0 балів)	50
Модуль 2. (теми 5-8) відвідування занять (10,0 балів); навчальна робота на практичних заняттях (5,0 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (5,0 балів); захист виконання домашнього завдання (5,0 балів); виконання індивідуальних завдань (5,0 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (20,0 балів)	50
РАЗОМ /Підсумковий контроль (ПМК)	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

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Культура гостинності»

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