

## «ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ»

**Мета курсу** є формування у студентів знань щодо проблем розвитку та сучасного стану індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією, вивчення підходів до поняття гостинності, які дають можливість студентам визначити напрямки підвищення якості туристичних послуг відповідно до вимог ринку з метою зростання конкурентоздатності підприємств.

**Міжпредметні зв'язки.** Курс «основи гостинності» має безпосередній зв'язок із такими дисциплінами, як: соціально-культурний туристичний сервіс, гастрономічний сервіс, професійний етикет, туроперейтинг.

**Процес вивчення дисципліни спрямований на формування таких компетентностей:** здатність аналізувати основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності та туризму; можливість визначати загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного та ресторанного бізнесу; знання історичних етапів становлення гостинності в туризмі; здатність застосовувати високий рівень трудової, виробничої дисципліни та підтримувати етику управлінської діяльності.

### **Програмні результати навчання:**

**знати:** інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю; розвиток творчого потенціалу працівників та заохочувати за новаторські ідеї; рівень послуг готелів відповідних категорій;

**вміти:** оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів; оцінювати результати гостинності; підтримувати етику управлінської діяльності; застосовувати методи якості туристичних послуг; порівнювати вимоги клієнта з рівнем послуг, що надаються готелями різних категорій; проєктувати власні пропозиції з удосконалення інтер'єрних рішень; сприяти оволодінню прогресивними засобами обслуговування клієнтів.

**володіти:** навиками складання анкет для виявлення рівня задоволення мешканців готелю, забезпечення зворотнього зв'язку із туристами та аналізувати ефективність стратегій конкуренції готельних підприємств.

***Змістове наповнення навчальної дисципліни:***

Курс сприяє формуванню у студентів уявлення про етикет управлінської діяльності; допомагає дослідити прогресивні засоби обслуговування гостинності та туризму; пояснює необхідність володіння основами гостинності на туристичного ринку праці; обґрунтовує політику якісного обслуговування в галузі туризму.

Продуктом підприємств індустрії гостинності є комплекс фізичних, соціальних і емоційних компонентів. Готельна послуг значно ширша, ніж просто проживання. Сюди потрібно включити фізичну атмосферу, чистоту і відчуття компетентності турботи з боку обслуговуючого персоналу. Сучасний готель має бути святилищем спокою, домом удалині від дому. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, що сприймається в комплексі з різними елементами. Гостинність - це турбота, виявлена по відношенню до гостя, і здатність почувати потреби клієнтів - невловимі, але настільки очевидні риси в поведінці службовців; це саме той елемент, що зробити спогади клієнтів приємнішими, а враження запам'ятовуватимуться найдовше.

Дисципліна передбачає ознайомлення студентів з сучасними методами гостинності та проблемами розвитку надання якісних послуг в галузі туризму в Україні та світі.

***Обсяг вивчення навчальної дисципліни:*** 3 кредити ЄКТС, загальний обсяг 90 годин, у т.ч. – 34 годин аудиторних занять і 56 годин – самостійна та індивідуальна робота.

***Форма семестрового контролю:*** залік.