

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: «Туропереїтинг», «Основи туризмознавства», «Організація туристичних подорожей» тощо.

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.

Зміст 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 по чувати 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: 4 кредити ЄКТС, загальний обсяг 120 годин, у т.ч. – 40 годин аудиторних занять і 80 годин – самостійна та індивідуальна робота.

Форма семестрового контролю: залік.