

**Заклад вищої освіти
«ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»**

ІНСТИТУТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ, ДОКУМЕНТНИХ ТА МІЖКУЛЬТУРНИХ
КОМУНІКАЦІЙ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор

з освітньої діяльності

Оксана КОЛЯДА

«14» листопада 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОК 2.13 Готельно-ресторанний бізнес

(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма

«Туризм»

(назва освітньої програми)

освітнього рівня

перший (бакалаврський)

(назва освітнього рівня)

галузь знань

24 Сфера обслуговування

(шифр і назва галузі знань)

спеціальність(ності)

242 Туризм

(шифр і назва спеціальності(тей))

Інститут філології та масових комунікацій

Обсяг, кредитів: 4

Форма підсумкового контролю: залік

Київ - 2024 рік

Робоча програма _____ **Готельно-ресторанний бізнес** _____
(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів освіти за галуззю знань 24 Сфера обслуговування, спеціальністю 242 Туризм. «14» листопада 2024 року 62 с.

Розробники: Костинець Валерія Володимирівна, д.е.н., професор кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій

Викладачі: Костинець Валерія Володимирівна, д.е.н., професор кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри туризму, документних та міжкультурних комунікацій Інституту філології та масових комунікацій

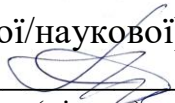
Протокол від «14» листопада 2024 року № 4

Завідувач кафедри Танська Л.В., кандидат культурології.

_____  _____ Людмила ТАНСЬКА
(підпис) (прізвище та ініціали)

«14» листопада 2024 року

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої (професійної / наукової) програми (керівником робочої групи) Освітньо-професійна програма «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування. Кваліфікація: бакалавр з туризму, протокол № 4 від «14» листопада 2024 р.

Гарант освітньої (професійної/наукової) програми (керівник робочої групи)
_____  _____ Олександра ОЛЬШАНСЬКА
(підпис) (прізвище та ініціали)

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Навчальний рік	2024/2025	20___/20___	20___/20___	20___/20___
Дата засідання кафедри / циклової комісії	14.11.2024			
№ протоколу	Протокол № 4			
Підпис завідувача кафедри / голови циклової комісії				

Матеріали до курсу розміщено на сайті Інтернет-підтримки освітнього

процесу <https://vo.uu.edu.ua/> за адресою:

<https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=16244>

Робочу програму перевірено

«14» листопада 2024 р.

Заступник директора

Інституту філології та масових комунікацій



Каріна ШЕКІР

Зміст

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	5
2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ.....	7
4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	9
4.1. Анотація дисципліни.....	9
4.2. Структура навчальної дисципліни.....	10
4.2.1. Тематичний план.....	10
4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни.....	11
4.3. Форми організації занять.....	12
4.3.1. Теми практичних занять.....	12
4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота.....	13
5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ.....	24
5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності.....	24
5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності.....	28
5.3. Інклюзивні методи навчання.....	28
6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	30
6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти.....	31
6.2. Система оцінювання роботи здобувачів освіти упродовж семестру.....	32
6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS.....	33
6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS.....	33
6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS.....	33
6.6. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти.....	34
6.7. Орієнтовний перелік питань до екзамену (заліку).....	35
7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	37
7.1. Для інклюзивного навчання.....	37

7.2. Глосарій (термінологічний словник).....	39
7.3. Рекомендована література.....	60
7.4. Інформаційні ресурси.....	62
8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	63

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній / освітньо-професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Загальний обсяг кредитів – 4	Галузь знань <u>24 Сфера обслуговування</u> (шифр і назва)	Вид дисципліни <u>обов'язкова</u> (обов'язкова чи за вибором здобувача освіти)	
	Спеціальність <u>242 Туризм і рекреація</u> (шифр і назва)	Цикл підготовки професійний (загальний чи професійний)	
Модулів – 2	Спеціалізація - (назва)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)	Мова викладання, навчання та оцінювання: <u>українська</u> (назва)	Семестр	
Загальний обсяг годин – 120		5-й	5-й
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 3 самостійної роботи здобувача освіти – 6	Освітній / освітньо-професійний ступінь: <u>бакалавр</u>	Лекція	
		20 год	год
		Практичні, семінарські	
		18 год	год
		Лабораторні	
		0 год	год
		Самостійна робота	
		82 год	год
		Індивідуальні завдання: 0 год.	
Вид семестрового контролю: залік			

Примітка.

Програма дисципліни виконується в повному обсязі незалежно від форми здобуття освіти.

Аудиторне навантаження заочної форми здобуття освіти становить:

1-2 курси навчання ОС «бакалавр» і «молодший бакалавр», ОПС «фаховий молодший бакалавр» та ОКР «молодший спеціаліст» – 20% від аудиторного навантаження денної форми здобуття освіти;

3-4 курси ОС «бакалавр», 1-2 курси ОС «магістр» – 25% від аудиторного навантаження денної форми здобуття освіти.

Здобувачі освіти заочної форми здобуття освіти мають виконати 100% програми дисципліни, тобто виконати всі практичні, лабораторні, контрольні роботи, заплановані програмою дисципліни, і прикріпити їх на платформу Інтернет-підтримки освітнього процесу Moodle, а теоретичний матеріал опанувати за наявними матеріалами до лекцій (за винятком вступної ознайомчої лекції). під час сесії для заочної форми здобуття освіти проводять вступні лекції, консультації та контрольні заходи (заліки та іспити).

Задля підтримки здобувачів освіти заочної форми для здобуття ними всіх запланованих освітньою програмою компетентностей і програмних результатів навчання університет надає додаткову можливість бажаючим здобувачам освіти заочної форми доєднатись за розкладом до аудиторних занять здобувачів освіти денної форми.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Головною метою викладання дисципліни «Готельно-ресторанний бізнес» є:

- формування у здобувачів освіти навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного та ресторанного господарства;
- набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів готельного та ресторанного господарства з організації надання послуг, виробництва продукції та обслуговування, раціональної організації праці;
- набуття навичок із розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства;
- набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів у готелях, закладах ресторанного господарства;
- організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

Завданням вивчення дисципліни «Готельно-ресторанний бізнес» є:

- опанувати комплекс знань по основах готельно-ресторанного бізнесу;
- вивчити основні теоретичні положення дисципліни, а саме:
- основи організації готельного та ресторанного бізнесу;

- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері готельного та ресторанного господарства;
- характеристику та класифікацію готелів та закладів ресторанного господарства;
- організацію обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства;
- раціональну організацію праці в закладах готельного та ресторанного господарства.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач освіти повинен:

знати:

- основні поняття і терміни готельної та ресторанної індустрії;
- нормативно-правове регулювання готельної та ресторанної індустрії;
- фактори, що впливають на зміст і форми обслуговування в готелях, закладах харчування;
- характеристику основних типів засобів розміщення;
- класифікацію підприємств готельного та ресторанного господарства України та за кордоном;
- організацію та технологію служби приймання та розміщення споживачів у засобах розміщення;
- культуру та стандарти обслуговування в готелях та закладах ресторанної галузі;
- особливості організації праці на готельному та ресторанному підприємстві.

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Анотація дисципліни

Змістовий модуль 1. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція

Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу

1.1. Історія готельного господарства

1.1. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства світу.

1.2. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

1.3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.

Тема 2. Організація та менеджмент готельної справи

2.1. Класифікація засобів розміщення у світі.

2.2. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.

2.3. Основні служби готелю.

2.4. Використання автоматизованих систем управління в готелях.

Змістовий модуль 2. Ресторанне господарство: розвиток, концепція, класифікація

Тема 3. Ринок ресторанних послуг.

3.1. Історія ресторанного бізнесу

3.2. Класифікація підприємств харчування. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.

3.3. Управління закладами харчування: організація та контроль

Тема 4. Умови харчування і методи обслуговування

4.1. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.

4.2. Види діяльності ресторанів.

Дисципліни, вивчення яких обов’язково передус цій дисципліні: «Основи туризмознавства».

Міжпредметні зв’язки: «Основи туризмознавства», «Географія туризму», «Екологія та екологічна етика», «Активний туризм», «Організація та планування туристичної діяльності», «Статистика в туризмі», «Організація туристичної діяльності», «Музеєзнавство», «Інформаційні технології в галузі туризму», «Основи туризму та орієнтування», «Туристичне країнознавство»,

«Туристсько-рекреаційні комплекси світу», «Спеціалізований туризм», «Міжнародний туризм», «Маркетинг у туризмі», «Менеджмент у туризмі».

4.2. Структура навчальної дисципліни

4.2.1. Тематичний план

Назви змістових модулів і тем	Розподіл годин між видами робіт														Форми та методи контролю знань
	денна форма							заочна форма							
	Усього	аудиторна					с.р.	Усього	аудиторна					с.р.	
		у тому числі							у тому числі						
		л	сем	пр	лаб	інд			л	сем	пр	лаб	інд		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Змістовний модуль 1. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція															
Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	24	4		4			16								АР, СР, ІР: огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації
Тема 2. Організація та менеджмент готельної справи	26	6		4			16								АР, СР, ІР: огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації
Модульний контроль (ІНДЗ)	10						10								Письмова модульна контрольна робота
Разом за змістовим модулем 1	60	10		8			42								
Змістовний модуль 2. Ресторанне господарство: розвиток, концепція, класифікація.															
Тема 3. Ринок ресторанних послуг	26	6		6			14								АР, СР, ІР: огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації
Тема 4. Умови харчування і методи обслуговування	24	4		4			16								АР, СР, ІР: огляд додаткової літератури, підготовка доповіді та проведення її презентації
Модульний контроль	10						10								ІНДЗ: письмове завдання для самостійного опрацювання
Разом за змістовим модулем 2	60	10		10			40								
Усього годин	120	20		18			82								

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни «Готельно-ресторанний бізнес»

Разом: 90 год, лекції – 14 год, практичні заняття – 16 год, самостійна робота – 60 год, підсумковий контроль – 2 год.

Заняття	Тема	Самостійна робота, кількість балів
Змістовний модуль 1. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція		35
Лекція 1	Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	
Практичне 1	Головні історичні періоди розвитку готельного бізнесу в світі	5
Лекція 2	Тема 1 (продовж). Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	
Практичне 2	Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні	5
Лекція 3	Тема 2. Організація та менеджмент готельної справи	
Практичне 3	Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування	5
Лекція 4	Тема 2 (продовж). Організація та менеджмент готельної справи	
Практичне 4	Готельне господарство окремих країн світу	5
Види поточного контролю	ІНДЗ	15
Змістовний модуль 2. Ресторанне господарство: розвиток, концепція, класифікація.		25
Лекція 5	Тема 3. Ринок ресторанних послуг	
Практичне 5	Головні історичні періоди розвитку ресторанного бізнесу в світі	5
Лекція 6	Тема 3 (продовж). Ринок ресторанних послуг	
Практичне 6	Ресторанне господарство окремих країн світу	5
Лекція 7	Тема 4. Умови харчування і методи обслуговування	
Практичне 7	Організація харчування в готелях	5
Практичне 8	Сучасні тенденції в ресторанному господарстві.	5
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота	5
Підсумковий контроль	Залік	40
Всього:		100

4.3. Форми організації занять

4.3.1. Темі практичних занять

Заняття	Тема	кількість год
Змістовний модуль 1. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція		8
Практичне 1	Головні історичні періоди розвитку готельного бізнесу в світі	2
Практичне 2	Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні	2
Практичне 3	Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування	2
Практичне 4	Готельне господарство окремих країн світу	2
Змістовний модуль 2. Ресторанне господарство: розвиток, концепція, класифікація		8
Практичне 5	Головні історичні періоди розвитку ресторанного бізнесу в світі	2
Практичне 6	Ресторанне господарство окремих країн світу	2
Практичне 7	Організація харчування в готелях	2
Практичне 8	Сучасні тенденції в ресторанному господарстві.	2
Всього:		16

4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота (навчальний проєкт)

Індивідуальна навчально-дослідна робота (ІНДР) є видом позааудиторної індивідуальної діяльності здобувача освіти, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання здобувачами освіти ІНДР прилюдним захистом навчального проєкту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу – це вид науково-дослідної роботи здобувача освіти, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час Лекція, семінарських, практичних та лабораторних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Варіант індивідуального навчально-дослідного завдання здобувача освіти відповідає порядковому номеру, під яким записано його прізвище у журналі академічної групи (№). За своїм варіантом у табл. 1 здобувач освіти знаходить завдання.

Таблиця 1

Варіанти індивідуального навчально-дослідного завдання

Варіант	Назва країни*	Назва регіону (курорту)	Рекомендований готель	Категорійність готелю, *
1.	Швеція (Sweden)	Стокгольм (Stockholm)	At Six	5
		Гетеборг Gothenburg	Gothia Towers	5
		Стокгольм (Stockholm)	Hotel Skeppsholmen	4
		Ваксолмс (Waxholms)	Waxholms Hotell	3
2.	Австрія (Osterreich)	Відень (Vienna)	The Levante Parliament	4
		Грац (Graz)	Schöcklblick	3
		Зальцбург (Salzburg)	Hotel & Villa Auersperg	5
		Інсбрук (Innsbruck)	AC Hotel by Marriott Innsbruck	4
3.	Іспанія (Spain)	Puerto de Mogán	Radisson Blu Resort & Spa, Gran Canaria Mogan	5
		Пальма-де-Майорка	Hotel Gloria de Sant Jaume	5

		Мадрид (Madrid)	Only YOU Boutique Hotel Madrid	4
		Барселона (Barcelona)	Motel One Barcelona-Ciutadella	3
4.	Єгипет (Egypt)	Шарм-Ель-Шейх (Sharm El Sheikh)	The Ritz Carlton	5
		Хургада (Hurghada)	Hilton Hurghada Plaza	5
		Дахаб (Dahab)	Hilton Dahab	5
		Ель Гуна (El Gouna)	Movenpick	5
		Сафага (Safaga)	Menaville Safaga	4
5.	Малайзія (Malaysia)	Куала-Лумпур (Kuala-Lumpur)	Istana	4
		о. Лангкаві (Langkawi)	Thanjung Rhu Resort	5
		о. Пенанг (Penang)	Shangri-La Golden Sands	4
		о. Борнео, Саравак (Borneo, Sarawak)	Holiday Inn Damai Beach Resort	4
		о. Борнео, Сабах (Borneo, Sabah)	Nexus Resort Karanbunai	4
6.	Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)	Дубаї (Dubai)	Burj al Arab	5+
		Абу-Дабі (Abu-Dhabi)	Emirates Palace Abu-Dhabi	5
		Рас Аль Хайма (Ras Al Khaima)	Al Hamra Fort Hotel& Beach Resort	5
	Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)	Аджман (Ajman)	Kempinski	5
		Шарджа (Sharjah)	Coral Beach	4
		Дубаї (Dubai)	Burj al Arab	5+
7.	Таїланд (Thailand)	Паттайя (Pattaya)	Royal Cliff	5
		о. Самуї (Samui)	Anantara Resort&Spa	5
		о. Пхукет (Phuket)	Banyan Three	5
		Бангкок (Bangkok)	Plaza Athenee	5
		о. Пхі-Пхі	на вибір	4
8.	Туреччина (Turkey)	Кемер (Kemer)	Amara Dolche Vita	HV-1
		Аксу (Aksu)	IC Hotels Green Palace	5
		Белек (Belek)	Rixos Hotel Premium	5+
		Сиде (Side)	Club Golf Hotel	3
		Бодрум (Bodrum)	WOW Bodrum Resosrt	5
		Аланья (Alania)	Botanik Hotel	5
9.	Франція (France)	Париж (Paris)	Ambassador Hotel	4
		Ніцца (Nice) Ніцца	Hotel Royal Riviera	5
		Антибі (Antibes)	Le Meridian Beach	5
		Канн (Cannes)	Intercontinental Carlton	5
		Сантропе (St.-Tropes)	на вибір	4
0	Швейцарія (Switzerland)	Аскона (Askona)	Castelo del Sol	5
		Санкт-Моріц (St.-Moritz)	Bodrum Palace	5
		Давос (Davos)	Sun Star Park Hotel	4
		Ароза (Arosa)	Arosa Kulm Hotel	5

* Здобувач освіти з дозволу викладача має право обрати країну за межами зазначених у варіантах індивідуального завдання.

Структура та зміст індивідуального навчально-дослідного завдання

Структура індивідуального навчально-дослідного завдання повинна мати такі структурні елементи у вказаній послідовності:

- 1) титульний аркуш;
- 2) зміст;
- 3) вступ;
- 4) основна частина (розділи);
- 5) висновки;
- 6) список використаних джерел;
- 7) додатки (за необхідності).

Титульна сторінка є першою сторінкою ІНДЗ і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи. Розміщення інформації на титульній сторінці наведено в додатку А.

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки. Зміст повинен містити найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, а також вступ, список використаних джерел, додатки. Заголовки змісту мають точно повторювати заголовки в текстовій частині. Скорочувати або давати їх за іншою редакцією, ніж заголовки у тексті, не можна. Розряди номерів сторінок розташовують точно один під одним. Закінчення найменування елементів змісту відокремлюють від номера сторінки крапками. Сторінки змісту не нумеруються.

Особливої уваги вимагає оформлення вступу, де на 1–2 сторінках рукописного тексту подають загальну характеристику ІНДЗ у рекомендованій нижче послідовності.

Формулюється теоретична й практична актуальність теми. Як обґрунтування доцільності розробки теми чітко характеризуються зовнішні прояви досліджуваної проблеми на підприємстві чи в певному напрямі економічної науки. Після цього варто оцінити ступінь вивченості досліджуваної проблеми, вказати, які аспекти даної проблеми теоретично і практично вирішені, а які є дискусійними, по-різному висвітлені в науковій літературі. Характеризуючи стан наукових робіт з обраної тематики, варто назвати вчених, які внесли значний вклад у її розробку. Вдало сформульована актуальність є основою формулювання новизни дослідження та його необхідності для практичної діяльності. У нашому випадку актуальність слід розглядати з позиції оцінки сучасного стану індустрії гостинності в наданій за варіантом країні.

Мета дослідження здебільшого міститься у формулюванні теми. Чітке бачення мети дослідження є передумовою цілеспрямованої діяльності дослідника. Вона може стосуватися як теоретичних, так і прикладних питань. Як правило, її вбачають у: виявленні залежностей між певними факторами; встановленні умов усунення недоліків; розкритті чи окресленні можливостей удосконалення процесів; пізнанні закономірностей і тенденцій розвитку тощо.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, які породжує проблемну ситуацію і обране для вивчення. Не слід називати об'єктом дослідження конкретне підприємство, організацію або їхні структурні підрозділи.

Предмет дослідження деталізує конкретну проблему в межах об'єкта дослідження. Об'єкт і предмет дослідження, як категорії наукового процесу, співвідносяться між собою як загальне і часткове. В об'єкті виокремлюють ту його частину, яка є предметом дослідження. Предмет дослідження практично визначає тему роботи.

Основна частина

Основна частина ІНДЗ складається з п'яти розділів і оформлюється згідно до зазначеного змісту.

Розділ 1. Загальні відомості про країну

- 1) географічне положення
- 2) мапа
- 3) клімат
- 4) країни-сусіди
- 5) політичний устрій
- 6) населення
- 7) столиця
- 8) мова
- 9) релігія
- 10) валюта
- 11) часовий пояс
- 12) святкові й неробочі дні
- 13) рослинний і тваринний світ

Розділ 2. Історичний нарис

Розділ 3. Характеристика рівня розвитку індустрії гостинності в

країні

- 1) сезон
- 2) основні курортні регіони
- 3) визначні пам'ятки мистецтва й культури

- 4) екскурсійна програма

Розділ 4. Характеристика готельної бази

- 1) повна назва готелю
- 2) адреса
- 3) e-mail готелю
- 4) регіон розташування (курорт)
- 5) фотографії готелю
- 6) характеристика готелю
- 7) рік будівлі
- 8) територія
- 9) система харчування
- 10) тип розміщення
- 11) номерний фонд
- 12) інфраструктура
- 13) пляж (власний / муніципальний)
- 14) послуги (безкоштовні / платні)
- 15) анімація
- 16) вартість проживання
- 17) відгуки туристів про готель

Розділ 5. Ресторани при вказаному готелі

- 1) види сніданків
- 2) методи обслуговування споживачів
- 3) види сервісу
- 4) методи обслуговування споживачів
- 5) види сервісу
- 6) меню
- 7) національна кухня

Висновки наводять в окремому розділі ІНДЗ, вони є стислим викладенням підсумків проведеної здобувачем освіти роботи. Текст висновків може поділятися на пункти. Обсяг висновків не повинен перевищувати 3 сторінок.

Список використаних джерел, на які є посилання в основній частині, наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна із суттєвих частин контрольної роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Загальні вимоги

Мова ІНДЗ – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна.

ІНДЗ виконується і подається викладачеві у письмовій формі (у вигляді реферату). ІНДЗ супроводжується стислою презентацією, виконаною у Microsoft PowerPoint. На слайди презентації повинні бути винесені: назва проекту, прізвище та ім'я виконавця, мета роботи, основні тези роботи, матеріали візуального супроводу (таблиці, схеми, графіки, діаграми, фотографії, тощо), основні результати і висновки дослідження та інша інформація (за бажанням виконавця проекту).

ІНДЗ друкують за допомогою комп'ютера на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210 x 297 мм), розміщуючи на сторінці до 30 рядків. При наборі використовують шрифт Times New Roman, розмір шрифту – 14 pt. через 1,5 міжрядкового інтервалу. Текст слід друкувати, додержуючись таких розмірів берегів: верхній і нижній – 20 мм, лівий – 30 мм, правий – 15 мм. Абзацний відступ повинен бути однаковим впродовж усього тексту звіту і дорівнювати п'яти знакам (1,25 см).

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви правлять за заголовки структурних елементів.

Розділи, підрозділи роботи слід нумерувати арабськими цифрами.

Розділи роботи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення суті роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, РОЗДІЛ 1, РОЗДІЛ 2, РОЗДІЛ 3.

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою. Після номера підрозділу теж ставиться крапка, в тому ж рядку друкується назва підрозділу.

Кожний структурний елемент починається з нової сторінки.

Заголовки структурних елементів роботи і заголовки розділів слід розташовувати посередині рядка і друкувати напівжирним шрифтом великими літерами без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Заголовки підрозділів слід починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої літери речення, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділу не допускається.

Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути два рядки. Відстань між основами рядків заголовка, а також між двома заголовками приймають такою, як у тексті.

Не допускається розміщувати назву підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї розміщено тільки один рядок тексту.

Сторінки роботи слід нумерувати арабськими цифрами, додержуючись наскрізної нумерації впродовж усього тексту. Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Титульний аркуш, зміст включають до загальної нумерації сторінок роботи, але відповідні сторінки в роботі не нумеруються. Ілюстрації й таблиці, розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації сторінок ІНДЗ.

Порядок захисту

Для доповіді здобувачу освіти надається 7–10 хвилин часу. У ході доповіді здобувач освіти повинен: назвати тему роботи, охарактеризувати проблемну ситуацію, що склалася на об'єкті, обґрунтувати прийнятий варіант рішення проблеми, практичну значимість результатів і поле ефективного використання наведених рекомендацій.

Крім доповіді, захист включає відповіді здобувача освіти на питання викладача та здобувачів освіти групи. У своїх відповідях здобувач освіти повинен продемонструвати знання всіх розділів роботи, достатній рівень теоретичної і професійної підготовки.

За результатами виступу здобувача освіти та оцінюючи рівень виконаного ІНДЗ виставляється оцінка. При цьому на оцінку роботи впливають такі фактори:

- рівень опанування здобувачем освіти основних проблем теми, оволодіння економічними категоріями і термінологією;
- наявність необхідного наукового апарату дослідження;
- вміння узагальнити та систематизувати зібраний матеріал, конкретизувати та логічно викласти основні положення теми, пов'язати теоретичні положення з практикою;
- обґрунтованість висновків проведеного дослідження та цінність запропонованих пропозицій;
- опрацювання достатньої кількості інформаційних і літературних джерел, влучне посилання на них у текстовій частині;
- вміння логічно викласти досліджуваний матеріал, вести наукову полеміку з дискусійних (проблемних) питань, здатність відстоювати свої погляди на проблему;

- якість викладу матеріалу у контрольній роботі, її відповідність встановленим вимогам.

Критерії оцінювання ІНДЗ

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання. Дотримання правил реферування наукових публікацій	5 балів
2.	Презентація (захист) результатів дослідження	10 балів
Разом		15 балів

Оцінка за ІНДЗ: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
14-15	відмінно	5	A	відмінно
12-13	добре	4	BC	добре
9-11	задовільно	3	DE	задовільно
0 – 8	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання/доопрацювання

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧА ОСВІТИ

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
Змістовний модуль 1.			
Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція			
Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	Практичне заняття, самостійна робота здобувача освіти	10	I-II
Тема 2. Організація та менеджмент готельної справи	Практичне заняття, самостійна робота здобувача освіти, ІНДЗ	25	II-III
<i>Всього: 30 год</i>	<i>Всього: 35 балів</i>		
Змістовний модуль 2.			
Ресторанне господарство: розвиток, концепція, класифікація.			
Тема 3. Ринок ресторанних послуг	Практичне заняття, самостійна робота здобувача освіти	10	IV-V
Тема 4. Умови харчування і методи обслуговування	Практичне заняття, самостійна робота здобувача освіти, модульна контрольна робота	15	V-VII
<i>Всього: 30 год</i>	<i>Всього: 60 балів</i>		
	семестровий залік	40	VIII
<i>Разом: 60 год</i>	<i>Разом: 100 балів</i>		

5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

Лекція – це розгорнутий, організований в доступній формі систематичний і послідовний виклад сутності теоретичної проблеми або проблеми соціально-політичного, морального, етичного, естетичного змісту. Логічним центром лекції є певне теоретичне узагальнення, що належить до сфер наукового пізнання. Лекція викладачем проводиться із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint).

Лекція передуюється чітким формулюванням теми, її найважливіших завдань і плану. Помітний ефект дає визначення на початку лекції проблеми, яка потребує свого розв'язання, розкриття її значення для науки, техніки, пояснення явищ суспільного життя, для процесу навчання і виховання.

В процесі лекції викладачем детально аналізуються найважливіші факти, явища, події, коротко викладається другорядний матеріал; роз'яснюються складні явища, поняття, формули та ін. Доцільний прийом так званої конкретизації, тобто розкриття складного явища чи поняття на одному або кількох переконливих конкретних прикладах. Висновки й узагальнення можуть формулюватися за фактами, будучи результатом аналізу фактичного матеріалу (індукція) або ж навпаки, обґрунтовуватись конкретними фактами, які доводять висновки, формули, закономірності, сформовані вчителем (дедукція).

Тема лекції, як правило, поділяється на основні питання. Завершуючи розгляд одного з питань, викладач робить короткий висновок (або пропонує зробити це учням) і називає наступне питання. Чіткість поділу лекції на питання полегшує її сприйняття, запис і засвоєння.

Побічним завданням лекції є навчання учнів самостійно робити доповіді.

Наочні методи – виділяються дві групи: методи ілюстрацій і методи демонстрацій. **Метод ілюстрації** передбачає показ здобувачам освіти викладачем ілюстрованих посібників: плакатів, карт, малюнків на слайдах презентації. **Метод демонстрацій** передбачає демонстрацію викладачем туристичних брошур, рекламних видань, сувенірної продукції, спеціальної продукції готельного та ресторанного бізнесу, показ професійно орієнтованих фільмів тощо.

Кейс-метод (англ. *Case method*, метод кейсів, метод конкретних ситуацій, метод ситуаційного аналізу) — техніка навчання, що використовує опис реальних економічних, соціальних і бізнес-ситуацій. Ті, що навчаються

повинні досліджувати ситуацію, розібратися в суті проблем, запропонувати можливі рішення і вибрати найкраще з них. Кейси ґрунтуються на реальному фактичному матеріалі або ж наближені до реальної ситуації.

1. *За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації*

Індуктивні та дедуктивні методи навчання характеризують дуже важливу особливість методів - здатність розкривати логіку зміни змісту навчального матеріалу. Застосування індуктивних і дедуктивних методів означає вибір викладачем певної логіки розкриття змісту досліджуваної теми - від часткового до загального й від загального до часткового.

Застосування дедуктивного чи індуктивного методу в певній ситуації визначається провідною дидактичною задачею, поставленою педагогом на цьому етапі навчання. Якщо, наприклад, викладач вирішив сконцентрувати увагу на розвитку дедуктивного мислення узагальненого характеру, то він використовує дедуктивний метод, поєднуючи його з проблемно-пошуковим, реалізованим за допомогою спеціально побудованої бесіди. До цієї підгрупи методів організації навчання належать і методи навчального аналізу, синтезу, навчальної аналогії, виявлення при-чинно-наслідкових зв'язків.

2. *За ступенем самостійності мислення*

Репродуктивні та проблемно-пошукові методи навчання. Ці методи навчання визначаються насамперед на основі оцінки ступеня самостійності мислення здобувачів освіти, у пізнанні нових понять, явищ і законів. Репродуктивний характер мислення передбачає активне сприйняття й запам'ятовування матеріалу, що повідомляється викладачем чи в іншому джерелі інформації. Застосування цих методів не можливе без використання словесних, наочних і практичних методів та прийомів навчання. Так, у репродуктивно організованій бесіді викладач ґрунтується на відомих здобувачам освіти фактах, на раніше отриманих знаннях. Завдання обговорити гіпотези, припущення не ставляться.

Наочність при репродуктивному методі навчання також застосовується з метою кращого й активнішого засвоєння і запам'ятовування інформації здобувачами освіти. До репродуктивних методів належать пояснювально-ілюстративний і відтворювальний.

Пояснювально-ілюстративний метод. Здобувачі освіти повинні засвоїти знання, повідомлені педагогом, а також отримані з книг, кінофільмів та інших джерел у готовому вигляді, без розкриття шляхів доказу їх істинності. Здобуваючи готові знання, вони залишаються в межах репродуктивного (відтворювального) мислення. Така діяльність необхідна, тому що вона дає змогу в стислий час у концентрованому вигляді надавати

потрібні знання та зразки способів діяльності. Підтвердження правильності наведених положень використовуються у цьому випадку не як докази, а ілюстрації. Цей метод розвиває сприйняття, осмислення (розуміння чужих думок) і пам'ять у здобувачів освіти.

Відтворювальний метод. Після засвоєння знань необхідна організація діяльності з їх відтворення і застосування в ситуаціях, подібних до наведених у зразках. До відтворювального методу належать розв'язання типових завдань, створення презентацій доповідей тощо.

Проблемно-пошукові методи навчання. Проблемно-пошукові методи застосовуються викладачем в ході проблемного навчання. Під час їх використання викладач застосовує такі прийоми: створює проблемну ситуацію (ставить запитання, пропонує задачу, експериментальне завдання), організовує колективне обговорення можливих підходів до розв'язання проблемної ситуації, підтверджує правильність висновків, ставить готове проблемне завдання. Здобувачі освіти, спираючись на колишній досвід і знання, висувають припущення про шляхи вирішення проблемної ситуації, узагальнюють раніше набуті знання, виявляють причини явищ, пояснюють їх походження, вибирають найбільш раціональний варіант.

Метод проблемного викладу. Педагог, використовуючи різні засоби (засоби демонстрації, кіно, підручники, наочні приладдя тощо) не просто викладає матеріал, а спочатку ставить проблему, формулює пізнавальну задачу, а потім, розкриваючи систему доказів, показує логічний шлях її вирішення здобувачам освіти. Вони стають немов би свідками пошуку. Викладач пропонує здобувачам освіти розвиток наукової думки, звертається до фактів з історії науки. У лекційному викладі цей метод був і залишається провідним;

3. *За ступенем керування навчальною діяльністю.*

Самостійна робота – діяльність здобувачів освіти, яка полягає в самостійному визначенні мети, завдань, засобів їх досягнення на основі пізнавальних потреб та інтересів; виборі власного пізнавального шляху, спрямованого на створення творчого освітнього продукту; аналізі результату.

Під час організації навчальної самостійної роботи викладач ставить перед здобувачами освіти цілі, пов'язані з необхідністю засвоєння навчального матеріалу, і пропонує їм самостійно, тобто без безпосередньої його участі, досягнути цих цілей. Залежно від задуму він визначає час здійснення самостійної роботи в процесі навчальних занять, узгоджує її з іншими видами навчальної діяльності, пропонує конкретні завдання, проводить інструктаж щодо їх виконання, з'ясовує повноту, глибину та обсяг

обов'язкового виконання завдань, здійснює допоміжні заходи (консультації, спостереження, співбесіди та ін.) з опосередкованого управління діяльністю здобувачів освіти і діагностики якості самостійної роботи.

Індивідуальна робота - форма організації освітнього процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей здобувача освіти через індивідуально спрямований розвиток здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.

Індивідуальні заняття проводяться під керівництвом викладача у встановленому порядку (регламентований час, розклад) з урахуванням потреб і можливостей здобувача освіти. Завдання викладача під час таких занять полягає не лише в перевірці та оцінюванні вивченого здобувачем освіти, а й коригуванні його дій, допомозі організувати процес самостійного оволодіння знаннями. Індивідуальні заняття здійснюються в процесі консультацій із навчальних питань, творчих контактів, під час ліквідації академза-боргованості, виконання індивідуальних завдань тощо.

Ефективність індивідуальної роботи залежить від стану суб'єктів цього процесу, їхньої мотивації, педагогічної майстерності викладача, рівня використання інформаційних технологій тощо. Лише за високих показників можливий перехід навчання в новий стан, який характеризується як діяльність самонавчання здобувача освіти (викладача). Правильно організована індивідуальна робота формує у здобувачів освіти свідомі самостійні навчальні дії, вони відчують себе вільними від зовнішніх обставин, обирають зручний темп роботи і спосіб виконання завдання, активно використовують для досягнення цілей усі засоби, розуміючи, що тільки від власних дій залежить результат.

Самоосвіта – специфічний вид діяльності, яку особистість здійснює добровільно з метою задоволення пізнавальних потреб чи покращення своїх особистісних якостей або здібностей.

У цьому трактуванні самоосвіти теж наголошено на її діяльній стороні, однак ця діяльність здійснюється відповідно до задумів самої особистості. Це означає, що цілі самоосвіти, засоби їх досягнення людина обирає сама чи сприймає як власні. Відмінність між самоосвітою і самостійною роботою полягає в тому, що самоосвітня діяльність відбувається під керівництвом викладача і без його участі під час виконання самостійної роботи.

Самостійна, індивідуальна роботи та самоосвіта особистості є складними видами її діяльності, які можуть бути пов'язані між собою, збігатися на певних етапах розвитку або загалом. Самостійна та індивідуальна роботи за умови позитивного ставлення і повного розуміння здобувачами освіти їхніх

цілей можуть стати самоосвітньою діяльністю. Щойно мета самостійної роботи перестає бути метою здобувача освіти, відбувається зворотний перехід від самоосвіти до самостійної та індивідуальної роботи. Шляхом таких взаємопереходів можна підвищити рівень готовності особистості до самоосвіти, особливо тоді, коли домінують вектори руху від самостійної роботи до самоосвіти. Для того щоб забезпечити трансформацію самостійної роботи в самоосвітню діяльність, необхідно сформувати у здобувачів освіти позитивне ставлення до професійно значущих цілей, високий рівень знань, умінь самостійно працювати з джерелами інформації, організаційно-управлінські уміння й навички.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо), перегляд відеооглядів інновацій в сфері туризму.

5.3. Інклюзивні методи навчання

Методи формування свідомості - це методи різнобічного впливу на свідомість, почуття і волю з метою формування поглядів і переконань. До них належать бесіда, лекція, диспут і метод прикладу.

Бесіда. Її особливість у тому, що педагог, спираючись на наявні у здобувачів освіти знання, моральні, етичні норми, підводить їх до засвоєння нових. Для успішного проведення бесіди потрібне обґрунтування актуальності теми; формулювання питань, які спонукають до розмови; спрямування розмови у потрібному напрямі; залучення здобувачів освіти до оцінювання подій, вчинків і явищ суспільного життя. Це сприяє формуванню у них відповідного ставлення до дійсності, до своїх моральних і громадських обов'язків. Важливим є підсумування розмови, прийняття конкретної раціональної програми дій для втілення її в життя.

Дещо складнішою для педагога є **індивідуальна бесіда**, мета якої в тому, щоб викликати співрозмовника на відвертість. Педагог має дбати про те, щоб пропоновані моральні сентенції (судження) здобувач освіти не лише усвідомив, а й пропустив через свій внутрішній світ, тобто пережив. Цього можна досягти, наводячи переконливі приклади.

Одночасно здобувач освіти має відчувати, що педагог є союзником, щиро прагне допомогти йому і знає, як це зробити. Якщо йдеться про порушення

правил поведінки, то спершу слід з'ясувати причини і мотиви, а відтак визначати форму педагогічного впливу. Не можна індивідуальну бесіду зводити до суцільної критики негативних вчинків. Треба вибудовувати її так, щоб людина, яка здійснила цей вчинок, сама усвідомила його аморальність.

Лекція. Її сутність - у послідовному, систематичному викладенні певної проблеми. Лекція може мати епізодичний характер або належати до певного тематичного циклу, кіно-лекторію. Успіх її залежить від добре продуманої композиційної побудови, вдало дібраних переконливих аргументів, необхідних для оцінювання подій і фактів, особистих якостей лектора, його здатності володіти спеціальними психологічними прийомами.

Теоретичні положення лекції мають тісний взаємозв'язок з практикою, з життям колективу, що дає змогу встановити довірливий контакт із аудиторією. Найскладнішим моментом лекції є відповіді на запитання здобувачів освіти, які потребують уточнення фактів, оцінювання певного явища, думки лектора щодо якоїсь проблеми. Запитання можуть мати полемічний характер. Лектор не повинен ухилятися від відповідей на них, оскільки це може бути підставою хибного тлумачення певного факту або його нерозуміння.

Диспут. Як метод формування свідомості особистості передбачає вільний, невимушений обмін думками, колективне обговорення різноманітних питань. Під час диспуту його учасники обстоюють свою позицію, переконуються в правильності чи помилковості своїх поглядів. Розкриваються їх ерудиція, культура мовлення, логічне мислення. Тематику диспутів викладач добирає так, щоб спонукати учасників до роздумів над серйозними світоглядними питаннями: про мету життя, щастя, обов'язок людини перед суспільством та ін. Питання диспуту мають зацікавити, змусити замислитися над суттю проблеми, сприяти формуванню власного ставлення до неї. Важливо у процесі диспуту створити атмосферу невимушеності: усі повинні почуватися рівними, ніхто не має права повчати й ображатися, виступи мають бути відвертими й аргументованими.

Метою диспуту є не прийняття остаточних рішень, а надання його учасникам можливостей для самостійного аналізу проблеми, аргументації власних поглядів, спростування хибних аргументів інших.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається із двох змістових модулів і викладається в п'ятому семестрі.

Результати навчальної діяльності здобувачів освіти оцінюються за 100-бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки здобувачам освіти, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності здобувачів освіти, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу здобувача освіти на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп'ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Індивідуальні дослідження, які виконує здобувач освіти за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на практичних заняттях.

Модульний контроль знань здобувачів освіти здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв здобувачем освіти повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді здобувача освіти наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхневу обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але здобувач освіти спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється здобувачу освіти, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхнева, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться здобувачу освіти, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

6.2. Система оцінювання роботи здобувачів освіти упродовж семестру

Вид діяльності здобувача освіти	Максимальна кількість балів за одиницю
I. Обов'язкові	
1.1. Відвідування лекцій	Не передбач.
1.2. Відвідування практичних занять	Не передбач.
1.3. Робота на практичному занятті	5
1.4. Виконання завдань для самостійної роботи	
1.5. Виконання модульної роботи	5
1.6. Виконання ІНДЗ	15
Разом: 60	
Максимальна кількість балів за обов'язкові види роботи: 60	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60	
II. Додаткові	
Виконання завдань для самостійного опрацювання	
2.1. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу	10
2.2. Підготовка конкурсної наукової роботи з будь-якої теми курсу	10
2.5. Участь у науковій студентській конференції	5
Разом: 25	
Максимальна кількість балів за додаткові види роботи: 25	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60	

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
54 – 60 та більше	відмінно	5	A	відмінно
45 – 53	добре	4	BC	добре
36 – 44	задовільно	3	DE	задовільно
21 – 35	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1 – 20		2	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6.4. Оцінка за залік: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
36 – 40 та більше	відмінно	5	A	відмінно
30 – 35	добре	4	BC	добре
24 – 29	задовільно	3	DE	задовільно
14 – 23	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1 – 13		2	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
		екзамен	залік		
90 – 100	відмінно	5	зараховано	A	відмінно
82 – 89	добре	4		B	добре (дуже добре)
75 – 81	добре	4		C	добре
64 – 74	задовільно	3		D	задовільно
60 – 63	задовільно	3		E	задовільно (достатньо)

35 – 59	<i>незадовільно</i>	2	<i>не зараховано</i>	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 34	<i>незадовільно</i>	2		F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.6. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Поточне тестування та самостійна робота				Разом	Залік	Сума
Змістовий модуль №1		Змістовий модуль № 2				
Тема 1. Історія та тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу	Тема 2. Організа- ція та менеджмен т готельної справи	Тема 3. Ринок ресторанни х послуг	Тема 4. Умови харчування і методи обслугову- вання	60	40	100
10	25	10	15			

6.7. ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в готельній індустрії
2. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в ресторанній індустрії
3. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності
4. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI– поч. XX ст.
5. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.
6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
7. Модель та основні концепції гостинності.
8. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.
9. Основні служби готелю.
10. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
11. Класифікація підприємств готельного господарства: сучасний підхід.
12. Типи підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
13. Характеристика основних типів засобів розміщення.
14. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
15. Класифікація та типологія підприємств готельного господарства України.
16. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
17. Організація приміщень житлової групи підприємства готельного господарства
18. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства
19. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
20. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей.
21. Меню як потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів.
22. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
23. Класифікація підприємств харчування.
24. Умови харчування і методи обслуговування.
25. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.

26. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні.
27. Організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства.
28. Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування як складові ресторанної справи.
29. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
30. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
31. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.

ПРИКЛАД БІЛЕТУ ДО ЗАЛІКУ

Форма

Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» КАФЕДРА / ЦИКЛОВА КОМІСІЯ <u>туризму, документних та міжкультурних комунікацій</u> Освітній / освітньо-професійний ступінь: <u>бакалавр</u> Усі спеціальності / спеціальність <u>242 «Туризм і рекреація»</u> Семестр: осінній / <u>весняний</u> Навчальна дисципліна: <u>Готельно-ресторанний бізнес</u> ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1 1. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI– поч. XX ст. 2. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. 3. Особливості сервірування як складові ресторанної справи Затверджено на засіданні кафедри /циклової комісії <u>туризму, документних та міжкультурних комунікацій</u> Протокол № 4 від «14» листопада 2024 року. Завідувач кафедри / голова циклової комісії _____ Людмила ТАНСЬКА (підпис) (ППП) Екзаменатор _____ Валерія КОСТИНЕЦЬ _____ (підпис) (посада, ППП)

7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Опорний конспект лекцій.
2. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного навчання Moodle.
3. Контрольні питання з курсу.
4. Індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.
5. Мультимедійні презентації з курсу.

7.1. Для інклюзивного навчання:

Застосування диференційованого підходу до процесу навчання й оцінювання знань, умінь і здібностей здобувачів освіти з інвалідністю.

Диференційоване викладання передбачає створення навчального середовища та організацію освітнього процесу таким чином, щоб забезпечити успішне опановування дисципліни здобувачами освіти з різними освітніми потребами (з порушеннями психофізичного розвитку, з обдарованістю, з різних культур).

Основоположним принципом диференційованого викладання є застосування різноманітних форм організації освітнього процесу. Їх використання допомагає педагогам врахувати в освітньому процесі такі студентські відмінності:

рівень підготовленості – через коригування темпу навчання та рівня складності матеріалу;

індивідуальні стилі навчання – через організацію численних видів діяльності, щоб здобувачі освіти мали змогу отримувати та опрацьовувати інформацію в різний спосіб, на різних рівнях;

інтереси – спираючись на схильності, зацікавлення та бажання самого здобувача освіти опанувати певну тему чи виробити певне вміння.

Виходячи з цих положень, можна окреслити три підходи до диференціації викладання:

- 1) адаптація змісту, процесу та продукту навчальної діяльності;
- 2) варіювання вимог щодо ступеня виконання завдань здобувачами освіти на окремому занятті або впродовж вивчення ширшої теми;
- 3) застосовування широкого спектру форм і методів організації навчальної діяльності; та виокремити чотири фактори, що забезпечують диференційоване викладання: а) зосередження на головних поняттях, ідеях та вміннях у кожній темі навчальної дисципліни; б) урахування індивідуальних відмінностей здобувача освіти; в) поєднання оцінювання та викладання; г)

постійна адаптація, модифікація змісту, процесу (методів і форм) та продукту навчальної діяльності.

Про диференційоване викладання можна говорити як про підхід, який демонструє: прийняття викладачем різноманітності студентського колективу (різні рівні базових і поточних знань здобувачів освіти, їхня підготовленість, навчальні інтереси, індивідуальні стилі навчання); навички педагога щодо організації процесу навчання здобувачів освіти з різними навчальними можливостями в умовах однієї академічної групи; прагнення викладача просувати здобувачів освіти на більш високий рівень, забезпечуючи їм особистий успіх та надаючи необхідну підтримку і допомогу.

1. Електронний навчально-методичний комплекс дисципліни на платформі Інтернет-підтримки дистанційного та відкритого навчання Moodle.
2. Адаптовані контрольні питання з курсу.
3. Адаптовані індивідуальні завдання для проведення поточного модульного контролю з дисципліни.
4. Адаптовані мультимедійні презентації з курсу

7.2. Глосарій (термінологічний словник)

Готельні терміни

Агентські (конфіденційні) тарифи - ціни на готельні послуги, запропоновані для реалізації турагенту та виражені у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Агроготель - готель, розташований на території фермерського (сільського) господарства, має умови для заняття сільськогосподарською діяльністю під час відпочинку.

Акватель - корабель, який вилучено з експлуатації як транспортний засіб і знаходиться на стаціонарній стоянці та використовується як готель.

Альков - велика ніша, заглиблення у стіні готельного житлового номера, що використовується як спальня. Від основної частини номера альков відокремлюється завісою або ширмою.

А ля карт - вид обслуговування, який передбачає вільний вибір клієнтом порційних страв із запропонованого ресторанного меню.

Американський план - метод розрахунку оплати за номер у готельному комплексі, коли у вартість враховується послуга з надання кімнати та 3-разове харчування (пансіон) або 2-разове (сніданок + обід або сніданок + вечеря) - напів- пансіон.

Американський сніданок - різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).

Аналогічні об'єкти розміщення - підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги (включно із щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів).

Англійський сніданок - набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час у готелях, ресторанах, кафе; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).

Анімаційна програма - комплекс заходів спортивного та розважального характеру, що входять до сфери рекреаційних і духовних інтересів туриста та розробляються для проведення ним вільного часу.

Анкети (або о питу вальний лист) - об'єднана єдиним дослідницьким задумом система питань, спрямованих на виявлення кількісно-якісних характеристик об'єкта та предмета дослідження.

Анулювання - відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбздтя. У разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф із замовника згідно з умовами, викладеними в договорі.

Ануляційний штраф - сума, яку сплачує туроператор об'єкту розміщення у випадку порушення ануляційних строків незаїзду (неприбуття) або повної ануляції.

Ануляція поїздки - відмова (у письмовій формі) туриста, туроператора або турагента від виконання зобов'язань щодо туристського обслуговування, зазначених у договорі.

Апартаменти - тип номерів у готелях (площею не менше ніж 40 м²), за своїм оформленням наближені до сучасних квартир, що включають місця для готування їжі (зазвичай вартість харчування не включається у вартість номера).

Апартамент-готель - готель квартирного типу з кухонним обладнанням для збереження, переробки та самостійного приготування їжі.

Апарт-готель - готельний комплекс, номери в якому складаються з апартаментів.

Апгрейд - надання послуги розміщення (номера) з підвищенням категорії без додаткової оплати.

Багатомісний номер - номер, призначений для розміщення трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками за кількістю осіб, які **проживають**.

База відпочинку - об'єкт розміщення сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, з забезпеченням умов для відпочинку з мінімальними зручностями в регламентованому режимі.

База даних клієнтів - банк інформації про відвідувачів. Запис зазвичай проводиться під час продажу. Банк даних може й надалі використовуватися для отримання різних типів довідок.

Бар - найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі. Залежно від місця розташування бари можуть класифікуватись як вестибюльні (лобі-бар), ресторани, допоміжні, банкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо.

Белмен - службовець готелю, що підносить багаж і виконує доручення гостей.

Бермудський план - готельний тариф, що включає вартість розміщення і вартість повного (англійського) сніданку.

Бізнес-отель - готель, який спеціалізується на обслуговуванні ділових людей та підприємців і надає їм максимум зручностей для професійної діяльності: для проведення семінарів, переговорів і т.д.

Бізнес-центр - заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів і надає готельні послуги лише учасникам конгрес-заходів.

Білизна постільна - у готелях та інших об'єктах розміщення до постільної білизни відносять простирала, підодіяльники, наволочки, які підлягають регулярній заміні під час експлуатації житлових номерів.

Блок місць - кількісно та тимчасово обмежена сукупність ліжко-місць у готелі, за продаж яких матеріальну відповідальність перед хотельєром несе туристичний оператор.

Ботель - готель цілорічного функціонування, який розташований у невеликому за розміром плавзасобі та має умови для швартування і технічного обслуговування плавзасобів туристів.

Ботокемпінг - об'єкт розміщення, як правило, сезонного функціонування, розташований

на воді (річка, водоймище) та береговій зоні, має умови для технічного обслуговування плавзасобів.

Бронювання - процес замовлення потенційним користувачем готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Будинки відпочинку - це оздоровчі заклади з регламентованим режимом відпочинку. Як правило, харчування входить до вартості проживання. Будинки відпочинку розташовують у місцевостях з привабливими природно-кліматичними умовами. Базовому це заклади розміщення відомчого підпорядкування.

Будинок мисливця (рибалки) - засіб розміщення для мисливців (рибалок), розташований в рекреаційній зоні, поблизу ліцензійних місць мисливства (рибальства).

Букінг - файл групового бронювання, що містить основну інформацію щодо продажу блоку номерів.

Бунгало - невеликий туристичний готель (будівля, зазвичай побудована з легких матеріалів на березі моря, часто пропонується в тропічних та південних країнах).

Бювар - настільна папка, яка містить у собі письмові приладдя (папір для писання, поштові конверти та листівки з фірмовими знаками, авторучки) і розташовується на столі в готельних номерах для користування клієнтами, які в них проживають.

Бюро обслуговування - готельна служба, яка надає різноманітні інформаційні сервісні послуги, здійснює валютно-фінансові операції, забезпечує транспортними квитками й квитками для відвідування культурно-видовищних заходів і організовує необхідну медичну допомогу.

Валет-паркінг- послуга, яка надається клієнту готелю або ресторану та полягає у тому, що місцевий службовець забирає від входу автомобіль, на якому тільки що під'їхав клієнт, паркує його на місцевій автостоянці й у необхідний час подає її клієнту, який знову вийшов на вулицю.

Валет-сервіс - загальна назва деяких готельних послуг, які надаються клієнтам додатково за їх замовленням; наприклад, прання, прасування, хімчистка.

Вестибюль готелю (хол, лобі) - просторе, красиво оформлене приміщення, що знаходиться безпосередньо за входом до готелю та призначене для прийому, реєстрації та початкового обслуговування приїжджаючих гостей, виписування та розрахунків із від'їжджаючими гостями.

Вид на море, гори, сад - певне розташування номера, з вікна або балкона якого відкривається вид, що може розглядатися сторонами договору як суттєва властивість номера або групи номерів, що виділяє його серед інших та потребує конкретного зазначення при бронюванні, а в деяких випадках додаткової сплати.

Виписування (виїзд) з готелю - процедура припинення дії договору між готелем і клієнтом, яка включає звільнення клієнтом зайнятого ним номера та повернення юпча від нього, а також остаточні розрахунки за всі надані йому послуги під час проживання.

Вілла - номер, розташований в окремому малоповерховому будинку.

Відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором строк.

Вільний продаж послуг об'єктом розміщення - надання об'єктом розміщення своїм партнерам (туроператорам, турагентам та іншим) права самостійно підтверджувати їхнім клієнтам бронювання місць в об'єкті розміщення з одночасним повідомленням останнього стосовно проведеного бронювання.

Все включено (all inclusive) - система обслуговування в готелях, при якій харчування, напої (найчастіше місцевого виробництва) та окремі види послуг не вимагають додаткової оплати.

Різновидом даної системи обслуговування є система max inclusive (ultra inclusive), коли перелік додаткових послуг може бути істотно розширений і включає безкоштовне користування сауною, перукарнею, заняття різними видами спорту тощо.

Гарні-отель - готель, де надається тільки розміщення у номерах, а ресторан відсутній.

Гірський притулок - об'єкт розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті з активними способами пересування, призначений для короткочасного перебування та відпочинку.

Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу.

Гостьовий будинок - об'єкт розміщення, де пропонуються мебльовані кімнати з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Гостьовий двір - об'єкт розміщення для обслуговування віруючих, які подорожують з метою поклоніння святим місцям; розташований поблизу / на території монастирів, церков та інших релігійних організацій.

Гостьові кімнати - частина будинку, де пропонується розміщення у мебльованих кімнатах з мінімальними зручностями, у більшості випадків пропонується сніданок.

Готель - підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, що не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів.

Готелі й аналогічні об'єкти розміщення -

майнові комплекси, що складаються з 7 і більше номерів, підлягають єдиному керівництву та згруповані за категоріями відповідно до переліку наданих послуг і наявного обладнання.

Готель-люкс - готель, який має тільки номери типу «люкс» та (або) «апартамент», «президентський апартамент».

Готель-резиденція - готель-люкс закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб.

Готельна індустрія - сукупність готельних комплексів та інших об'єктів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську й турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

Готельний комплекс - готель, що складається з двох або більше корпусів, територіально розділених між собою.

Готельна мережа - одна з мережевих, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

Готельна послуга - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в готелі.

Готельний ланцюг - одна з ланцюгових, франшизних або інших готельних систем, члени якої користуються особливими привілеями, особливо в національній системі бронювання.

Готельно-офісний центр - готель, частина приміщень якого не є номерним фондом, спеціально обладнана і використовується як офіси.

Грум-сервіс - служба посильних у готелях вищого розряду, яка надає клієнтам незначні послуги, виконує їх доручення. Зазвичай службовці грум-сервісу набираються з підлітків, робота яких часто винагороджується за рахунок добровільної грошової подяки від клієнтів.

Групові тарифи - ціни-нетто для розміщення груп туристів з однаковою програмою перебування. Ціни-нетто формуються з офіційно-опублікованої ціни з груповою знижкою, як правило, без комісії.

Гуртожиток - об'єкт розміщення, як правило, відомчого підпорядкування, з мінімальними зручностями та кухонним обладнанням на поверсі.

Дата виїзду - дата виїзду споживача з готелю.

Дата заїзду - дата прибуття споживача до готелю.

Дата зняття броні - дата, коли заброньована кімната надходить до основного продажу.

Дача - об'єкт розміщення у рекреаційній зоні, що належить приватній особі та використовується нею для відпочинку.

Дворецький - старший служник, службова особа у готелях вищого розряду, до обов'язків якого входить надання прийїжджаючим або відїжджаючим гостям знаків особливої уваги: привітання або побажання щасливої дороги, піднесення келиха шампанського, букета квітів та інше.

Двомісний номер з одним двоспальним ліжком - номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений одним двоспальним ліжком.

Двомісний номер з двома односпальними ліжками - номер, призначений для розміщення двох осіб, оснащений двома односпальними ліжками.

Дитячий оздоровчий комплекс - об'єкт розміщення, що забезпечує у регламентованому режимі надання комплексу послуг розміщення, харчування, оздоровлення та відпочинку для дітей.

Дитячий табір - об'єкт розміщення сезонного характеру з регламентованим режимом відпочинку та оздоровлення дітей, як правило, на канікулах.

Додаткові послуги - обсяг послуг, які не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

Доплата за одномісне розміщення - у тих

випадках, коли оголошена вартість турпакета включає розміщення по дві особи у двомісних номерах, установлюється певна сума доплати для туристів, які бажають отримати для себе одномісне розміщення.

Дорожній готель - готель, розташований за межами міста вздовж доріг, має умови для паркування автомобілів без технічного обслуговування автотранспорту.

Експрес-сніданок - найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю.

Елементи фірмового стилю - товарний знак, логотип (спеціально розроблене оригінальне зображення, повне або скорочене найменування фірми чи групи її товарів); фірмовий блок (з'єднані у композицію знак і логотип, а також різноманітного роду пояснювальні надписи); фірмові кольори; фірмовий комплект шрифтів; фірмові константи (формат, система верстки тексту, ілюстрації тощо).

Завантаження - коефіцієнт зайнятих готельних номерів відносно загальної кількості номерів готельного комплексу.

Завантаження готелю - співвідношення у відсотковому обчисленні кількості проданих готельних номерів (місць) та загальної місткості готелю за певний період. Коефіцієнт завантаження є показником ефективності роботи готелю.

Завідуючий готельним господарством - службова особа, яка в невеликих готелях відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів.

Завідуючий поверхом - службова особа у великому готелі, яка відповідає за утримання та експлуатацію всіх житлових номерів (місць) на закріплених за нею одним або декількома житловими поверхами.

Зал служби прийому - частина вестибюля готелю, де розташована служба прийому гостей (служба порт'є або чергового адміністратора).

Замовлення (резервація) - одноразовий акт бронювання певних послуг на певні терміни для певних туристів.

Замовник - фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір з надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором).

Знижка - зниження початкової продажної ціни від опублікованої, довідкової. Знижки бувають сезонні, групові, вихідного дня, для постійних клієнтів, дітей та інші.

Зустріч-проводи - комплекс послуг (транспортні послуги, послуги носильника, перекладача тощо), що надаються туристам при їх доставці з аеро- або морського порту, залізничного вокзалу або автобусної станції до готелю і назад.

Імідж - сприятливе або несприятливе сприйняття споживачем певного готельного комплексу, а також його послуг.

Інтернет-бронювання - бронювання номерів, що здійснюється з інтернет-сайту готельного комплексу з автоматичною перевіркою наявності вільних номерів на зазначені клієнтом дати та автоматичним одержанням підтвердження бронювання.

Караван - об'єкт розміщення в мобільному автопричепі з умовами для розміщення та приготування їжі.

Караван-будиночок - караван, що використовується у стаціонарному режимі; розташований переважно на території кемпінгу; може бути підключеним до інженерної системи забезпечення життєдіяльності.

Картка готельна - спеціальна картка, що видається клієнту, який проживає у готелі, де вказано номер житлової кімнати, наданої клієнту, і яка є документом ідентифікації клієнта всередині готелю.

Категорія готелю - класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог; класифікація готелів за категоріями заснована на комплексі вимог до будинків, матеріально-технічного обладнання готелю, номенклатури і якості наданих послуг, рівня обслуговування. Категорії позначаються символами (зірками). Кількість зірок збільшується у відповідності до збільшення рівня якості обслуговування, комфортності приміщень та самого будинку.

Кемпінги - підприємства готельного господарства транзитного типу, але сезонної експлуатації в період потоку автотуристів. Організовані за принципом часткового самообслуговування з екіпажним розселенням автотуристів та особистих стоянок автомашин у місці проживання. Кемпінги, як правило, споруджуються у вигляді наметового містечка, частково житло може бути облаштоване в неопалювальних приміщеннях.

Керівник готелю - особа, яка володіє або керує готельним підприємством.

Кімнатний сервіс - наявність у готельному комплексі послуг з доставки до номера їжі, напоїв, кореспонденції.

Класифікація об'єктів розміщення - процедура, яка проводиться на добровільній основі та включає здійснення оцінки відповідності об'єкта розміщення вимогам, встановленим у системі, і його атестацію на відповідну категорію.

Клієнт (замовник) - покупець або замовник продукції чи послуг даної організації.

Клуб-готель - готель, що складається з закладу розваг - клубу та об'єкта розміщення - готелю, який пропонує готельні послуги, організовує дозволя та надає інші послуги переважно членам клубу.

Комфорт - сукупність побутових зручностей, упорядженість і затишок житла, громадських закладів, засобів сполучення тощо.

Конгрес-готель - готель, що має умови для організації та проведення конгрес-заходів, ділових зустрічей і переговорів.

Конгрес-центр - заклад, який спеціалізується на організації та проведенні конгрес-заходів; надає готельні й інші туристичні послуги виключно учасникам конгрес-заходів, ділових зустрічей та переговорів.

Консьєрж - швейцар. У готелях вищого розряду створюються служби консьєржа, які зазвичай розташовуються в головному вестибюлі та надають гостям, що прибувають або від'їжджають, послуги носильників, швейцарів, посильних, виклику автотранспорту, продажу екскурсій, театральних квитків та інше.

Континентальний план - метод розрахунку вартості кімнати в готельному комплексі, коли ціна містить у собі «континентальний сніданок», а також вартість самої кімнати.

Континентальний сніданок - стандартний набір страв у ранковому меню, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний - більш легкий за своїм складом. До нього зазвичай включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Конференц-зал - зал для проведення зборів нарад, конференцій із присутністю великої кількості учасників заходів, що проводяться.

Корпоративні тарифи - ціни на готельні послуги, що пропонуються тим колективним замовникам, які не здійснюють туроператорської або турагентської

діяльності, та чисельно: виражаються у вигляді відсоткових знижок від опублікованих тарифів.

Котедж - окремо розташований об'єкт розміщення, що містить одну/декілька кімнат, розрахований на розміщення однієї/декількох сімей (осіб) з окремими входами для кожної сім'ї.

Круїзне судно - спеціально обладнане судно, яке забезпечує надання послуг розміщення у каютах, а також послуг перевезення, харчування, розваг та інших супутніх туристичних послуг під час круїзу.

Культура обслуговування - вид культури, який підтримує систему обслуговування клієнта через політику фірми, циркуляри, заохочення та інші дії організації.

Курортний готель - готель, що розташований на території курорту, має умови для відпочинку та рекреації.

Ліжко-день - день, проведений постояльцем у готельному комплексі. Показник зайнятості готельного номера (місця) у добах. Незайняте ліжко вважається таким, що простоє.

Ліжко двоспальне - широке ліжко, на якому можуть спати дві особи. Двоспальне ліжко використовується в меблюванні двомісних номерів, які зазвичай надаються подружжю або особам, які подорожують удвох, за їх згодою.

Ліжко додаткове - тимчасово встановлюється у готельному номері за згодою або за бажанням осіб, які займають його, у тих випадках, коли їх кількість перевищує кількість постійних ліжок у номері (зазвичай для маленьких дітей). За користування додатковим ліжком встановлюється окрема платня.

Ліжко «королівського розміру» - двоспальне ліжко, довжина й ширина якого значно перевищують звичайні стандарти. Ліжко «королівського розміру» (king size) за довжиною й шириною перевищує ліжко розміру «королеви» (queen size). Такими в готелях оснащуються номери, призначені для важливих осіб, молодят, для осіб, які віддають перевагу особливому спальному комфорту.

Лікувально-оздоровчий комплекс - об'єкт, що складається з однієї або декількох будівель, в яких у регламентованому режимі надаються послуги розміщення, харчування, лікування, медичні, профілактичні й оздоровчі; розміщений зазвичай у рекреаційній зоні.

Лотель - готель, призначений для перебування та обслуговування туристів, що займаються кінним спортом; має умови для утримання коней.

Майданчик для кемпінгу - спеціально облаштована огорожена територія з санітарними зручностями для розташування наметів, ротелів, караванів, караванів-будиночків, має умови для надання інших туристичних послуг.

Машина для чищення взуття - кругла волосяна щітка, яка автоматично обертається та використовується для безкоштовного чищення взуття відвідувачів біля входу до готелю.

Мерчандайзинг - підтримка позитивного іміджу підприємства.

Міжнародні готельні правила - нормативний документ, розроблений Міжнародною готельною асоціацією, в якому визначені принципи відносин споживача готельної послуги (туриста) і готелю, їх взаємні права та обов'язки, що витікають з договору на розміщення.

Місце (ліжко-місце) - частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи; для забезпечення прийому й обслуговування з коротко-часним терміном перебування автотуристів, водіїв вантажного транзитного транспорту.

Модифікований американський план -

готельний тариф, який включає у себе вартість розміщення та дворазове харчування (сніданок та обід або сніданок та вечеря).

Мотель - готель, розташований за межами міста вздовж доріг (автошляхів), що надає послуги в одно-двоповерхових будівлях або частинах будівель з окремими входами, має умови для паркування та технічного обслуговування автомобілів.

Наметовий табір - об'єкт, що має умови для розміщення у наметах та для активного відпочинку на природі.

Напівпансіон - вид харчування в готелях, при якому сніданок і вечеря або сніданок і обід включені до вартості проживання.

Негарантоване бронювання - вид «прямого» бронювання, при якому об'єкт розміщення надає клієнту номер у день заїзду до 18.00, після чого бронь анулюється без застосування штрафних санкцій.

Неприбуття - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення.

Номер - окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Номер «люкс» - номер у об'єкті розміщення (площею не менше 35 м²), який складається з двох ; житлових кімнат (вітальні та спальні), розрахований на проживання однієї-двох осіб.

Номер «люкс» для молодят - номер 3 І великим двоспальним ліжком, красиво оформленим інтер'єром, пропонується для розміщення ! молодят під час весільної подорожі.

Номерний фонд - загальна кількість номерів у готельному господарстві.

Образ (імідж) готельного комплексу - уявлення про готельний комплекс, що складається з різних контактних аудиторій, у першу чергу і в цільовому ринку готельного комплексу - тієї його частини, що розглядається для нього як ціль маркетингових дій.

Обслуговування у номері готелю - здійснюється з 7.00 до 23.00 години. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на місцях - ' вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» і двома чи декількома мовами.

Одномісний номер - номер, призначений І для розміщення однієї особи та оснащений одним : односпальним ліжком.

Опубліковані тарифи - офіційно опубліковані для клієнтів «довідкові» ціни, ціни роздрібного продажу готельних послуг, ціни «біля стійки»; як правило, це максимально високі ціни.

Основні послуги - обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

Основні готельні послуги - перелік та обсяг послуг, які стандартно пропонуються туристу колективним об'єктом розміщення та оплачуються туристом при укладанні договору (розміщення, харчування та інше). Послуги, які надаються готелем, вказані у каталогах даного об'єкта розміщення.

Отель - готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії «люкс».

Отель-гарні - готель, в якому відвідувачам надається тільки нічліг у номерах. Ресторан та інші підприємства харчування в отелі-гарні відсутні. Отелі-гарні відносять до категорії економічних готелів, ціни в них є нижчими, ніж у звичайних готелях.

Отель клубний - невеликий готель вищої категорії, що належить будь-якому клубу або товариству і використовується для відпочинку його членів та гостей. Клубні отелі найчастіше розташовуються у позаміській зоні. До їх складу входять ресторан, бар, приміщення для танців, ігор, спортивні спорудження.

Отель-резиденція - готель закритого типу, призначений для обслуговування державних посадових осіб під час офіційних візитів.

Очікуване обслуговування - обслуговування, яке споживач сподівається отримати від фірми, що його надає.

Пабліситі - діяльність, пов'язана з поширенням різноманітної інформації про готельний комплекс або готельні послуги в засобах масової інформації, яка не оплачується спонсором.

Палац-отель - готель, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.

Пансіон - об'єкт розміщення, який має невелику кількість кімнат, розрахований, як правило, на розміщення з харчуванням 10-20 осіб на декілька днів.

Пансіонат - об'єкт розміщення оздоровчого напрямку, розташований у позаміській або рекреаційній зоні, призначений для тривалого перебування з регламентованим режимом відпочинку та харчування. Пансіонати призначені для тривалого відпочинку від 10 до 20 днів і оздоровлення дорослих і батьків з дітьми. Відпочинок у пансіонаті регламентується розпорядком дня. Місткість пансіонатів - 500-1000 місць. Для кращої організації відпочинку в структурі пансіонату передбачають виділення житлових груп на 200-250 осіб. Для розміщення контингенту відпочиваючих використовують спальні на 1, 2 і 3 ліжко-місця та двокімнатні житлові номери на 4 і 5 ліжко-місць. Харчування організовують в їдальнях, додатково передбачаються буфета, бари. У пансіонатах, в яких до 50% загальної кількості відпочиваючих діти, обов'язковим є наявність умов для організації дитячого відпочинку. Зокрема передбачаються ігрові майданчики для дітей, приміщення для роботи з дітьми, гральні автомати, бібліотека з читальним залом тощо. Пансіонати розраховані на широке коло відпочиваючих різного віку, статі, соціального статусу.

Паспорт об'єкта розміщення - декларативний документ, який містить точний опис місцезнаходження, матеріально-технічної бази та переліку послуг, які надаються клієнту в об'єкті розміщення.

Перебронювання - бронювання з перекриттям попередження системи про відсутність готельних номерів певного типу в певному інтервалі дат для продажу.

Підтвердження замовлення - офіційна відповідь об'єкта розміщення про згоду прийняти та виконати замовлення.

Підтвердження заброньованих послуг - згода готелю щодо виконання замовленого обговореного переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою.

Пізнє анулювання - анулювання у термін не пізніше, ніж за одну добу до дата запланованого в'їзду або в обумовлені договором терміни.

Пізній виїзд - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.

Пізній сніданок - час надання - з 10.00 до 14.00. Заведено проводити у святкові дні. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції - буфет.

Пізня оплата - часткова оплата, що передається до служби прийому та розміщення, коли гість уже виїхав.

План бермудський - визначення туристського пакета, яке використовується в Америці та інших країнах, що включає нічліг у підприємстві готельного типу та сніданок кожний день в американському стилі.

План європейський - прийняте в багатьох європейських країнах визначення обслуговування, яке включає тільки розміщення у готелі. Будь-яке харчування сплачується окремо.

Повний пансіон - режим триразового харчування в готелі (сніданок + обід + вечеря); напої за обідом і вечерею зазвичай у вартість не входять.

Подвійне збільшення - організація системи подвійного заселення, коли незнайомі люди заселяють один номер, а в адміністрації на спеціальному стенді зберігаються 2 картки (чеки) під номером цієї кімнати.

Позиціювання - комплекс заходів, завдяки яким у свідомості цільових споживачів дана готельна послуга займає власне, відмінне від інших і вигідніше для готельного комплексу місце стосовно аналогічних послуг.

Показники ефективності номерного фонду

- згідно з загальносвітовим стандартом обліку у готельному господарстві USA (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry) включають;

кількість номеро-днів в експлуатації - потужність номерного фонду за винятком номерів, які постійно використовуються готелем протягом року для власних потреб, а також номерів, що знаходяться у вимушеному простой більше одного тижня;

кількість зайнятих номеро-днів - уточнений показник кількості номеро-днів в експлуатації за винятком номерів, які тимчасово використовуються готелем для власних потреб, і номерів для безкоштовного обслуговування гостей;

коефіцієнт завантаження - співвідношення зайнятих номеро-днів до кількості номеро-днів у експлуатації;

середній строк проживання - співвідношення

кількості використаних людино-днів до фактичної кількості гостей, які проживають у готелі за штату у відповідному періоді.

Притулок туристичний - об'єкт розміщення для спільного короткотермінового перебування та відпочинку, розташований на туристичному маршруті з активним способом пересування; розрахований на самообслуговування з використанням обладнання спільного користування; має умови для приготування їжі.

Профілакторій - об'єкт розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, як правило, однієї організації, має умови для надання профілактичних послуг, лікування професійних захворювань та загального оздоровлення.

Покоївець - службовець готелю, до обов'язків якого входить прибирання житлових номерів та надання інших незначних послуг за проханням клієнта.

Портєс - службовець готелю, в обов'язки якого входить приймання тільки-но прибулих гостей, їх реєстрація, закріплення за ними вільних номерів, видавання ключів, а також оформлення від'їзду клієнтів.

Посланець у готелі - службовець у готелі, який виконує незначні доручення гостей: відправлення та доставка пошти, піднесення пакунків, пакетів, купівля дрібних речей тощо. Зазвичай посланцями у готелі служать юнаки, вдягнені в уніформу.

Потенційні клієнти - компанії або приватні особи, з якими ще не встановлений контакт, але вони можуть бути потенційними покупцями (клієнтами) товарів та послуг, тому що мають характеристики цільового ринку.

Потужність номерного фонду - загальна кількість номеро-днів на рік у готельному господарстві.

Прайс-лист - перелік товарів і прейскурантних цін на них без ілюстрацій і пояснень.

Пральня - приміщення в готелі, де здійснюється прання використаної спальної, лазневої, столової білизни, спецодягу службовців, а також речей за замовленням відвідувачів.

Прибирання номера - приведення житлового готельного номера до належного стану. Існує декілька видів прибирання номера: генеральне, після виїзду гостя, кожен день, ранкове, вечірнє, за проханням гостя.

Пріоритетне бронювання - безризикова форма взаємин туроператора та хотельєра, що характеризується першочерговістю розгляду заявок туроператора менеджерами служби бронювання готелю.

Пряме бронювання - бронювання без посередників.

Ранній заїзд - заїзд споживача до готелю до розрахункової години.

Реєстрація прибуття до готелю - реєстрація осіб, які прибули на нічліг до готелю, на основі заповнення ними спеціальних реєстраційних карток повідомленнями про власні паспортні дані.

Реліз-дата - день повернення туроператором (турагентом) засобу розміщення непроданих (незарезервованих) номерів, що відстоїть від фактичної дати на тривалість реліз-періодів.

Реліз-період (період звільнення) - період часу, протягом якого відбувається звільнення номерів з квоти.

Ресторан - тип підприємства загального харчування, де відбувається виготовлення, реалізація й організація вживання широкого асортименту страв та виробів складного приготування всіх основних груп з різних продуктів та вино-горілчанних виробів.

Рецепція (ресепшн) - загальна зала, кімната або стійка, розташована в приміщенні готелю, призначена для прийому, реєстрації та оформлення гостей, а також знаходження чергових-порт'є, які здійснюють прийом і видачу ключів від номерів туристам і виконують різного виду доручення постояльців і гостей готельного комплексу.

Розміщення без харчування - розміщення в готелі, у вартість якого не входить харчування (RO).

Розміщення з повним пансіоном - розміщення в готелі, у вартість якого входить триразове харчування або харчування в будь-який час за бажанням туриста (AL, ALL Incl).

Розміщення з напівпансіоном - розміщення в готелі, у вартість якого входить дворазове харчування (на вибір): сніданок та обід або сніданок та вечеря (RD).

Розміщення та сніданок - розміщення в готелі, у вартість якого входить тільки сніданок (RB, BB).

Розрахункова година - момент початку (закінчення) доби (зазвичай о 12.00 годині опівдні), до якого клієнт готелю повинен звільнити номер або сплатити повністю або частково наступну добу перебування.

Розряд готелю - офіційно затверджений, згідно з діючими стандартами та вимогами, рівень якості готелю.

Розширений сніданок - як доповнення до континентального сніданку, до меню якого включаються: соки, порційні гастрономічні вироби (шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарільці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі тощо). Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Ротель - об'єкт розміщення пересувного типу, що є вагоном із одно- /двомісними відсіками, кожен із яких оснащений сантехнічним обладнанням, вентиляцією, персональним освітленням; може мати облаштовані зони для надання послуг і харчування та розваг.

Санаторій - заклад, розташований на території курорту чи рекреаційної зони, забезпечує 1 надання послуг з розміщення, дієтичного харчування, лікування та профілактики у регламентованому режимі.

Своєчасне анулювання - відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни.

Сезонні норми - різні ціни на послуги, що р змінюються в залежності від сезону.

Сезонно-ціновий план - сукупність усіх і цінових періодів, які утворюють рік або сезони, коли функціонує об'єкт розміщення.

Сейф - спеціальний вогнетривкий ящик, комірka в готелі (в житловому номері або в службі порт'є), в якому клієнти готелю можуть зберігати свої цінності (гроші, ювелірні прикраси, документи).

Сервіс-характеристика об'єкта розміщення - стандартизований перелік послуг та матеріально-технічних засобів для їх надання, який міститься в паспорті об'єкта

розміщення. Сервіс-характеристика об'єкта розміщення публікується в офіційному туроператорському каталозі (каталозі маршрутів).

Сервісний франчайзинг - поширений у сфері послуг. Франчайзі отримує право займатися певним видом діяльності під торговою маркою франчайзера («Хирш»),

Система «Фортуна» - продаж пакета турпослуг зі знижкою, яка надається туристу за добровільну згоду на розміщення без зазначення конкретного готелю; в якому конкретному готелі його розмістять, турист дізнається, коли прибуде на місце відпочинку; при цьому турфірмою гарантується розміщення в готелі певної категорії.

Система фірмового стилю - товарний знак, логотип, фірмовий блок:

Сільський будинок - заклад розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби діючого приватного підсобного господарства з забезпеченням умов для приготування їжі, переважно з продуктів цього господарства.

Служба дозвілля - служба сучасного готелю, в обов'язки якої входить підтримання в належному стані всіх спортивних майданчиків, споруджень, надання інструкторської та тренерської підтримки.

Сніданок з шампанським - подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Споживач - фізична особа, яка придбуває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб.

Спортивно-оздоровчий комплекс - заклад, що складається із об'єкта розміщення, ресторанного господарства та інших, які забезпечують надання комплексу спортивно-оздоровчих послуг, послуг відпочинку та ДОЗВІЛЛЯ. *i*

Стандарт обслуговування - комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, які повинні гарантувати встановлений рівень якості всіх операцій, які виконуються.

Стиль - основна своєрідна форма вираження.

Студія - однокімнатний номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 25 м², розрахований на проживання однієї/двох осіб, з плануванням, що дозволяє використовувати частину приміщення як вітальню/їдальню/кабінет.

Сюїт - номер в об'єкті розміщення, площею не менше ніж 75 м², який складається з трьох та більше житлових кімнат (вітальня/їдальня, кабінет та спальня) з нестандартним двоспальним ліжком (200х200 см) та додатковим гостьовим туалетом.

Табір праці та відпочинку - об'єкт розміщення, який надає послуги посезонно та має умови для здійснення у регламентованому режимі певної діяльності (сільськогосподарської, археологічної, екологічної тощо) під час відпочинку.

Табльдот - обслуговування туристів за єдиним для всіх клієнтів меню без права вибору страв.

Таймшер - 1) купівля права користування номером на один-два тижні в тому чи іншому місці протягом тривалого часу. При цьому створюються умови для обміну місцями відпочинку, що дозволяє власникам таймшерів, за бажанням, відпочивати в різних місцевостях;

2) спільне володіння нерухомістю (кондомініум) у туристському бізнесі з можливістю користуватися нею протягом певного часу, яка пропорційна грошовому внеску.

Тариф сімейний - пільговий тариф та деякі знижки, які застосовуються готельними підприємствами при розміщенні сімей.

Технологія готельного обслуговування - сукупність різноманітних процесів та дій в обслуговуванні клієнтів, а також засобів та технологічних процедур використання, експлуатації та підтримання у відповідному стані номерного фонду, приміщень і служб готелів, інших будівель та споруджень.

Типи ліжок:

- односпальне - ліжко для однієї особи;
- двоспальне ліжко - ліжко для двох осіб з одним або двома матрацами;
- двоярусне ліжко - два ліжка, розташовані одне над одним та з'єднані сходами, з відстанню до стелі від верхнього ліжка не менше ніж 75 см;
- дитяче ліжко - ліжко для немовляти або маленької дитини, яке має високі бокові стінки.

Транзитний готель - готель, розташований на вокзалі або поблизу нього, біля аеропорту, пристані тощо, призначений для обслуговування, як правило, транзитних пасажирів.

Транзитні підприємства готельного господарства призначені для обслуговування будь-якого контингенту населення в умовах короткої транспортної зупинки на залізничних, автомобільних і водних шляхах та авіалініях. Це підприємства малої або середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту.

Для готельних підприємств цього функціонального призначення передбачаються, в основному, приміщення загального користування, строк перебування споживачів готельних послуг обмежений і в основному становить одну-три доби.

Трансфер - перевезення туриста, і його багажу з вокзалу (залізничного, морського, авіаційного) до готелю або назад в пунктах його зупинки за маршрутом. Трансфер індивідуальних туристів виконується легковою автомашиною або мікроавтобусом, а трансфер групових туристів - автобусами.

Тур - поїздка за певним маршрутом, в певний строк, з певним комплексом послуг (перевезення, розміщення, харчування тощо). Розрізняється індивідуальна та групова подорож.

Туристична база - об'єкт розміщення, розташований на маршруті з активними засобами пересування туристів (гірський, лижний, водний, пішохідний тощо), який має умови для харчування та організації активного відпочинку в регламентованому режимі.

Туристичний клас (економічний клас) - розміщення по дві-чотири особи в номері без окремої ванни або душа.

Туристичний комплекс - заклад, що складається із об'єкта розміщення, ресторанного господарства та інших, що забезпечують надання послуг з розміщення, харчування, відпочинку та дозвілля.

Туристично-оздоровчий комплекс - комплекс, що надає послуги в сфері оздоровлення.

Туроператорські тарифи -- ціни на готельні послуги, запропоновані для реалізації туроператору та виражені чисельно в ціні, яка встановлюється готелем і не містить торговельної надбавки туроператора.

Фермерський будинок - об'єкт розміщення в окремо розташованій будівлі на території садиби фермерського сільського господарства із забезпеченням умов для приготування їжі переважно з продуктів фермерського господарства.

Фіксована квота - квота з закріпленням певних номерів готельного фонду за конкретним туроператором (турагентом).

Флотель - спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плаваючий готель, в якому забезпечують надання послуг активного відпочинку та розваг, може мати умови для проведення конгрес-заходів.

Франкфуртська таблиця зі зниження цін на поїздки - документ, який визначає норму (у відсотках) зменшення вартості послуги залежно від зазначених туристом недоліків її надання.

Хостел - різновид готелів з невеликим переліком послуг, готельний комплекс коридорного типу (гуртожиток), що пропонує мінімум комфорту для своїх клієнтів, орієнтований на обслуговування молоді, має умови для самостійного готування їжі та

санітарно-технічні зручності на поверсі або у блоці, а також на підприємствах громадського харчування.

Хотельєр - людина, яка є власником або представником топ-менеджменту готельного комплексу й представляє інтереси готельного комплексу у відносинах з третіми особами.

Час звільнення номера - час (місцевий), не пізніше якого турист повинен звільнити номер у день від'їзду.

Час надання номера - час (місцевий) заселення туриста до номера в день заїзду. У більшості європейських готелів - 14.00, у готелях США - 15.00 або 16.00.

Шале - невеликий будинок з мінімальною кількістю зручностей, скромно обставлений, зі всім необхідним для приготування їжі обладнанням та холодильником; будь-який невеликий замиський будинок (у Франції і Швейцарії).

Шведський стіл - вид самообслуговування в ресторанах, кафе, який відрізняється тим, що відвідувачі за єдину усереднену платню отримують будь-яку кількість страв за власним бажанням з числа запропонованих, заздалегідь виставлених до зали.

Штрафні санкції - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

Ресторанні терміни

Аванзал - приміщення в ресторані для очікування, збору та відпочинку учасників свята.

Авторесторан - ресторан, облаштований в автобусному салоні або спеціальному причепі. Використовується як мобільний засіб тимчасового обслуговування у тих місцях, де відсутні звичайні стаціонарні ресторани, наприклад, у місцях позаміського відпочинку, під час проведення фестивалів, масових свят та гулянь.

Алкогільні напої - горілка, настоянки, лікєро-горілчані вироби, виноградні та плодово- ягідні вина, коньяки.

Американський сервіс - їжа готується та накладається до тарілок безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять та розставляють тарілки гостям.

Американський сніданок - різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).

Англійський сервіс - офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку.

Англійський сніданок - набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час у готелях, ресторанах, кафе; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).

Аперитив - слабкі спиртні або безалкогольні напої та легкі закуски, які пропонуються гостям для збудження апетиту перед основною їжею.

Асортиментний мінімум - певна кількість страв та напоїв, яка повинна бути у продажу кожного дня.

Банкет - святковий званий обід або вечєра, який організують на честь кого-небудь або чого-небудь.

Банкетний зал - основне приміщення ресторану, де відвідувачі обідають або вечеряють, відпочивають або справляють ювілей (свято).

Банкет з повним обслуговуванням - форма обслуговування банкету, коли всі учасники свята сидять за сервірованим столом, на якому не ставлять закуски, страви, напої, а їх подають офіціанти в обнос.

Банкет з частковим обслуговуванням - форма обслуговування банкету, характерна для банкетів неофіційного характеру, коли на стіл ставлять частину закусок, але учасників банкету обслуговують офіціанта.

Бариста - людина, яка професійно готує різні види кави.

Бізнес-ланч - обід для ділових людей у будні з 12 до 16 години за окремим меню, яке містить 4-5 холодних закусок, 2-3 перші страви, 3-4 другі страви, 2-3 десерти та гарячі напої (чай, каву).

Білизна столова - в ресторанах та інших підприємствах харчування певної категорії до столової білизни відносяться полотняні скатерті та серветки. Кількість столової білизни залежить від категорії підприємства харчування.

Бар - спеціалізоване підприємство громадського харчування для швидкого обслуговування відвідувачів за стійкою бару нарівні з обслуговуванням за столиками.

Бармен - службовець бару, до обов'язків якого входить обслуговування відвідувачів: утримування бару, продаж напоїв та закусок, виготовлення коктейлів тощо.

Бранч - неформальний вид відвідування між сніданком та обідом у вихідні дні.

Бренд - відома торгова марка.

Вагони-ресторани - наявні у поїздах далекого слідування і призначені для пасажирів, які в знаходяться в дорозі. До меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші та другі страви, гарячі напої, комплексні обіди, дорожні набори; у пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні та фруктові води тощо.

Висока кухня - страви, виготовлені з високоякісних продуктів безпосередньо перед подачею на стіл. Лише тоді вони нададуть справжньої насолоди своєю свіжістю, смаком та ароматом; клас повара, його досвід, декорація страви та її презентація, що підносить їжу в ранг мистецтва.

Вітольє - це людина, яка має професійні знання про сигари, їх марки і формати.

Вокзальний ресторан - розміщується на залізницях та на аеровокзалах. Працює цілодобово з характерним обмеженим набором (прав, закусок, напоїв, невисоким рівнем цін і відносно швидким обслуговуванням).

Гала-вечеря - святковий обід або вечеря, найчастіше з концертною програмою, який влаштовують на випадок завершення будь-якого масового заходу, наприклад, завершення конгресу, фестивалю.

Гардероб - приміщення для верхнього одягу відвідувачів ресторану, обладнане двосторонніми секційними металевими вішалками з розсувними кронштейнами.

Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу. «Кожний мандрівник був для слов'ян немов священним: зустрічали його з ласкою, частували з радістю, проводжали з шанобливістю...» (Н. М. Карамзін).

Гурман - любитель і знавець тонких, вишуканих страв, ласунка. Деякі туристські фірми організовують спеціальні тури для гурманів, де головною метою подорожі є знайомство туристів з найбільш смачною їжею країни, яку вони відвідують.

Дегустація - куштування їжі, напою; зняття проби з вина.

Декантація (декантирування) - переливання вина з пляшки у графин таким чином, щоб осад залишився на дні пляшки.

Делікатес - вишукана, тонка, дорога страва з м'ясних, рибних, фруктових продуктів, яку зазвичай подають під час святкових званих обідів, банкетів, прийомів.

Десерт - солодкі страви або фрукти, які подають наприкінці обіду, вечері. Десертні страви зазвичай включаються до меню, за яким обслуговуються індивідуальні туристи та групи туристів.

Десертне приладдя - столові прилади, що включають ложку, ніж, виделку: десертна виделка використовується для подачі солодких страв - пудингу, мусу, компоту, морозива, кремів; десертними виделками і ножами сервірують стіл, коли в меню присутні фрукти, фруктові салати.

Дижестив - напої, які подають після їжі для стимулювання травлення і к лунку, об'ємом 50-100 мл.

Дипломатичний сніданок - подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) | з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Дискобар - бар із місцем для танців, який працює до другої-третьої годин ранку, а іноді й до ранку.

Доготовочні цехи - холодний та гарячий цехи, де кухарі займаються приготуванням холодних закусок, кулінарних страв, їх оформленням і реалізацією до залів ресторану та філіалів підприємства.

Допоміжні приміщення ресторану - приміщення для роздачі, під склад, для тари та зберігання санітарно-технічного інвентарю.

Експрес-сніданок - використовується для організації харчування в номерах готелю. Меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів, фруктові страви та фрукти в асортименті, гарячі напої з різноманітними наповнювачами.

Еногастрономія - поєднання вин та інших напоїв зі стравами.

Етикет - сукупність історично сформованих правил поведінки людини у суспільстві.

Етикетка - фірмові знаки, які надають різним харчовим продуктам, у першу чергу тим, які дорого коштують і зберігають протягом десятиріч, а іноді навіть століть певний якісний та смаковий стандарт.

Етнічний, або національний, стиль - стиль, який відображає культуру, традиції та звичаї країни.

Завчасна сервіровка - сервіровка тарілкою, приладдям і фужером до початку обслуговування.

Заготівельні цехи - овочевий, м'ясний, рибний цехи та цех з переробки птиці.

Закуска - характер і форма страви, яку подають самостійно або у складі обіду; може бути холодною та гарячою.

Закусочне приладдя - столове приладдя - ніж, виделка, які подають до холодних страв та закусок усіх видів і деяких гарячих закусок: смаженої шинки, яєчні, млинців тощо.

Закупний товар - товар, що його купує заклад ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без оброблення у закладі.

Зал-експрес - зал, створений для прискореного обслуговування відвідувачів з обмеженою обіднею перервою, містить невелику кількість посадкових місць (40-50), обслуговується бригадою з чотирьох офіціантів; меню виглядає як комплексний обід, який складається з чотирьох страв (холодна закуска, перша страва, друга гаряча страва, десерт).

Замовлення - письмове або усне доручення будь-кому що-небудь виготовити, зробити, продати, наприклад, замовити їжу в ресторані, квитки до театру тощо.

Захід весільний - захід з приводу одруження, часто супроводжується святковим коктейлем або обідом. Значна кількість готелів і ресторанів рекламують свої можливості організації весільних свят.

Кабаре - кафе або ресторан з естрадною програмою.

Кава-брейк (кава-пауза) - організація фуршетних столів для обслуговування учасників нарад або конференцій. Подають тістечка, пірижки, печиво, бутерброди, канапе, каву, чай, мінеральну воду.

Кавовий буфет - буфет у ресторані, призначений для приготування та відпуску кави, чаю, обладнаний кавоваркою, кавничкою, електроплитою, кип'ятильником, холодильною шафою.

Кава-комплект - кавник та молочник, які подають з круасанами, маслом і варенням.

Кап-тестер - кавовий сомельє, який дегустує і оцінює каву.

Карта вин - оформлений у вигляді меню : список найменувань вин, які наявні у ресторані або кафе у продажу, із зазначенням їх вартості.

Кейтеринг - обслуговування поза приміщень ; підприємств харчування. Відповідає традиційному комплексному обслуговуванню, що включає приготування їжі, сервіровку столу, надання допомоги у проведенні заходу поза закладу харчування. Характерними прикладами такого обслуговування є організація банкетів, фуршетів, весіль та інших заходів.

Коктейль-зал - торговельний зал ресторану, розташований в окремому приміщенні або вестибюлі, гармонійно вписується до групи торговельних приміщень і разом із тим відрізняється своїм оформленням. У ньому відбувається обслуговування за типом «банкет-коктейль» для учасників фестивалів, нарад, конференцій.

Коктейль-бар - бар, в якому готуються та реалізуються змішані напої (коктейлі) у широкому асортименті, коньяки, фрукти, кондитерські вироби, спеціальні закуски.

Коктейль-хол - бар з широким асортиментом змішаних та алкогольних напоїв; найчастіше розміщується при ресторанах і готелях. Працює переважно увечері. Містить танцювальний майданчик. Обслуговування відвідувачів комбіноване: за барною стійкою - бармен, а в залі - офіціант.

Континентальний сніданок - стандартний набір страв у ранковому меню, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний у більш легкий за своїм складом. До нього зазвичай ; включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Концептуальний ресторан - високотехноло- гічний заклад харчування з вишуканою кухнею, виразною ідеєю, розробленими під неї компонентами розваг, що дає можливість споживачам бути активними учасниками дійства, яке передбачене у ресторані.

Коркидж - певна такса, яку відвідувачі ресторану, кафе сплачують цьому закладу за право принести з собою для вживання алкогольні напої.

Куверт - сервіровка столу столовим приладдям у ресторані, кафе на одну персону. Найчастіше використовується як облікова одиниця при плануванні роботи підприємства та оцінюванні результатів його діяльності.

Кулінарія - наука або мистецтво гарної їжі та напоїв.

Кухня - стиль приготування і асортимент ресторанних страв, наприклад, європейська, східна, китайська кухня; приміщення для приготування їжі або штат кухарів.

Ланч - час надання - від 10.00 до 14.00. Прийнято проводити у святкові дні.

Лід фраппе - фруктовий лід.

Лікero-горілчані вироби - алкогольні напої, що містять барвники, ароматизатори та смакові речовини, а більшість з них і значну кількість цукру.

Меню - асортиментний мінімум, перелік закусок, страв, напоїв, кондитерських виробів (з зазначенням вартості і виходу), розташованих у певній послідовності та пропонованих відвідувачам ресторану протягом усього робочого дня.

Меню «а ля карт» - форма обслуговування відвідувачів ресторану, коли відвідувач обирає страву із запропонованого йому меню за своїм смаком та бажанням і сплачує її за встановленими цінами. Харчування за цим меню включається до комплексного обслуговування туристів, які користуються високими класами обслуговування. У цих випадках вартість харчування входить до вартості пакета послуг.

Меню дю жур - перераховують чергові, тобто денні страви.

Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо та ставиться на стіл на доступний від гостя відстані, щоб він зміг обслужити себе сам.

Обідній зал - торговельний зал у ресторані готелю, пансіону, де організовується щоденне харчування проживаючих клієнтів згідно із запропонованим меню.

Обслуговування двома офіціантами (віденська система) - обидва офіціанти працюють разом і несуть однакову відповідальність. Один подає напої, зустрічає та розміщує гостей, приймає замовлення та отримує гроші за рахунком, а другий офіціант приносить і подає страви, забирає використаний посуд. Столи готують до зустрічі нових відвідувачів обидва офіціанти.

Обслуговування з блюд - форма обслуговування на банкетах, званих обідах, коли готова їжа розноситься на великих плоских блюдах і розкладається офіціантом на індивідуальні тарілки кожному гостю. Іноді гостям пропонується власноруч покласти з великого блюда на тарілку бажану для нього кількість їжі.

Обслуговування за столиком - звичайна форма обслуговування у ресторані або інших підприємствах харчування: відвідувачі, які сидять за столом, передають офіціанту замовлення, і він за встановленим порядком подає замовлені страви до столу.

Обслуговування на тарілках - найбільш розповсюджена форма обслуговування в ресторані, коли готова їжа порціями розкладається на індивідуальні тарілки на кухні і у такому вигляді подається офіціантом окремо кожному відвідувачу, який замовив страву.

Офіціант, офіціантка - службовець ресторану, кафе та інших підприємств громадського харчування, який подає відвідувачам замовлену їжу та обслуговує їх за столиком.

Офіційний прийом - прийом, коли присутні запрошені на нього через власний статус.

Пізній сніданок - час надання - з 10.00 до 14.00. Заведено проводити у святкові дні. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції - буфет.

Повносервісний ресторан - широкий вибір страв, особливо порційних. Страви, які тут готують, належать до розраду високої кухні.

Прийом - келих вина - влаштовують його з нагоди відкриття виставок, фестивалів. У ролі напоїв пропонують переважно вина, у ролі закусок - сир, фрукти, закуски з них, маслини, оливки, канапе, тарталетки, профітролі з різними наповнювачами тощо. Можливе запрошення гостей з жінками.

Прийом - келих шампанського - влаштовують з нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12.00 годині дня, тривалість не більше години. Подають тільки шампанське, але можна окремо подавати на тацях віскі, джин, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. У ролі закуски подають: канапе, сандвічі, валовини, тарталетки або профітролі з різними наповнювачами, горішки солоні в асортименті, фрукти, цитрусові тощо. Можливе запрошення гостей з жінками.

Прийом-вечеря - розпочинається о 21.00 годині, а інколи і пізніше. Меню та вина прийому вечері в основному співпадають з меню і винами прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, наприклад, після відвідування національної опери, театру, концерту, арт-галереї тощо. Таким же чином влаштовується святкова вечеря на честь днів народження перших осіб держави.

Прийоми вечірні - час влаштування - з 16.00 до 23.00 години. Мають більш офіційний та урочистий характер. Види: «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет» (шведський стіл), «Вечеря».

Прийоми денні - час влаштування - з 12.00 до 15.00 години. Мають менш офіційний, але більш діловий характер. До них відносять: «Сніданок», «Діловий сніданок», «Келих шампанського», «Келих вина».

Прийом ділового (робочого) сніданку - тривалість 1-1,5 години. Запрошується обмежена кількість гостей. Подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву.

Прийом «Жур фікс» - звичайно влаштовується дружиною міністра або іншою офіційною особою (у закордонній дипломатичній практиці), або дружиною Президента (у вітчизняній). Влаштовується регулярно, один раз на тиждень, певного дня, об одній і тій же годині протягом усього осінньо-зимового періоду. Прийом схожий на «Чай». Запрошення розсилаються на початку сезону і діють увесь сезон. Залежно від обраного часу проведення може бути віднесеним до денних або вечірніх прийомів.

Прийом-коктейль - проводиться з 17.00 до 20.00 години. Тривалість 1,5-2 години. Столів для гостей із стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. У сі страви подаються офіціантами в обнос та на тарілах різної форми. Меню схоже на меню прийому - келих вина.

Прийом-обід - найбільш почесний вид прийому. Влаштовується з розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому 18.00-19.00 годин. Меню підпорядковується національним традиціям і включає: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску, суп, гарячу рибу, м'ясну страву чи страву з птиці, десерт одного чи двох найменувань, каву, чай.

Асортимент алкогольних напоїв: горілка, настоянки, херес, шампанське, коньяк, колекції вина, столові білі та червоні вина. Тривалість прийому-обіду складає 2-3 години.

Прийом-раут - святковий зведений вечір, часто має політичне значення. Запрошується вітчизняна та іноземна політична, ділова, наукова еліта суспільства. Організатори прийомів-раутів можуть бути одягнені у національне вбрання.

Прийом-сніданок - починається о 12.00 або 13.00 годині і триває до 15.00 години. Тривалість прийому 1-1,5 години, з них 30 хвилин гості проводять за кавою. Влаштовують з нагоди приїзду та від'їзду послів, високих іноземних осіб та з метою підтримання контактів з іноземними дипломатичними представництвами. Меню враховує національні традиції. Подають одну або дві холодні закуски, одну гарячу закуску, одну чи дві другі страви, десерт, каву, чай.

Прийом-фуршет - влаштовують з нагоди національного свята, ювілейних свят тощо. Без розсаджування за столами (гості їдять та п'ють стоячи). Запрошують залежно від події від 80 до 500 осіб. Час влаштування - 17.00-20.00 години. До складу меню входять усі групи страв. Оформлення страв - банкетне. Всі страви дрібно порціоновані: їх можна наколотися виделкою (або шпажкою) і майже не користуватися ножем.

Прийом-чай, кава - влаштовують тільки жінки та для жінок. Наприклад, дружина міністра іноземних справ влаштовує «Чай» для дружин голів дипломатичних представництв, дружина посла - для дружин інших послів, дружина президента - для дружини президента іншої країни тощо. Час влаштування прийому - між 16.00-18.00 годинами. Тривалість 1-1,5 години. Меню обмежене: легкі закуски, канапе, сандвічі, десерт, кондитерські борошняні та цукрові вироби, цукерки, шоколад у асортименті; фрукти тощо. Чай чи каву у широкому асортименті подають з цукром, вершками, молоком, варенням, джемом, лимоном, цукатами тощо. Подають десертні та сухі вина, а в деяких випадках - шампанське.

Приладдя столове - набір необхідних речей для їжі: ніж, виделки, ложки, тарілки, що використовуються для сервіровки столу на підприємствах громадського харчування.

Прес-бар - обслуговування представників преси при проведенні змагань, з'їздів, конференцій. Він може працювати за методом самообслуговування або з обслуговуванням офіціантами.

Продукція власного виробництва - кулінарна продукція, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, що виробляє та продає заклад ресторанного господарства.

Протокол - сукупність правил, умовностей і традицій, у тому числі й при обслуговуванні в ресторанах, барах, що дотримуються представництвом та офіційними особами у міжнародному спілкуванні.

Ребрендинг - змінювання концепції бренду, перепозиціювання його на іншу соціальну або і демографічну групу, зміна цільової ніші.

Рестайлінг - змінювання фірмового стилю ресторану і дизайну його різних елементів, включаючи логотип.

Ресторан - підприємство громадського харчування, що пропонує гостям різноманітні асортименти страв складного й фірмового приготування, високий рівень сервісу, послуги офіціантів, метрдотелів, організацію культурного й розважального дозвілля клієнтів, корпоративного й банкетного обслуговування.

Ресторан вищого класу - підприємство громадського харчування, яке пропонує оригінальний інтер'єр, широкий вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент вишуканих страв.

Ресторан-гриль - невеликий ресторан або секція ресторану, що спеціалізується на приготуванні м'ясних страв на металевій решітці-гриль.

Ресторан дієтичний - ресторан, в якому меню і режим харчування відповідають потребам дієти. Дієтичні ресторани входять до складу лікувально-оздоровчих комплексів, де значна кількість відпочиваючих туристів потребує дієтичного харчування.

Ресторан люкс - підприємство громадського харчування, яке пропонує сучасний інтер'єр, високий рівень комфортності та різноманітність наданих послуг.

Ресторани на теплоходах - обслуговують пасажирів та туристів, які подорожують. Надаються сніданки, обіди й вечері. Обслуговування здійснюється офіціантами, але може застосовуватися й самообслуговування. На великих теплоходах може бути декілька ресторанів.

Ресторан першого класу - підприємство громадського харчування, для якого є характерними звичайність та оригінальність інтер'єру, гармонійність і комфортність.

Ресторан самообслуговування - ресторан, де відвідувачі власноруч підносять від роздавальні до своїх столиків вибрані страви і напої. Відвідувачі або вносять фіксовану суму оплати за вибрані страви незалежно від їх кількості й асортименту, або сплачують їх через касу за встановленими для кожної страви цінами. Ресторани самообслуговування зазвичай створюються для організації швидкого харчування туристів у місцях їх масового перебування.

Ресторан спеціалізований - ресторан, що спеціалізується на приготуванні особливих страв, які складають основу ресторанного меню, а також на особливих формах обслуговування відвідувачів, наприклад, ресторан національної кухні, ресторан «дарунків моря», «ресторан мисливця» та інші.

Родинні ресторани - сучасний варіант стилізації під старомодну кав'ярню. Розташовуються у престижних приміських зонах або недалеко від них. У деяких родинних ресторанах є салатно-десертні бари.

Російський сервіс - їжа приноситься на сервірованому блюді. Офіціант на очах у гостей розділяє її на порції, далі гості самі перекладають ці порції в тарілки.

Російська система обслуговування - обслуговування здійснюється бригадами з 3-х осіб: бригадир, офіціант для подачі страв і офіціант для подачі напоїв. Така система обслуговування пасує для підприємств категорії «екстра» та дни підприємств у національному стилі.

Система «перший офіціант» («шеф де ранг») - це французька система обслуговування, коли в кожний зал підприємства призначається відповідальна особа - «метрдотель» або «шеф де зал». Він керує обслуговуванням у залі, зустрічає та пропонує місця відвідувачам, приймає перші замовлення і передає їх офіціантам для виконання, стежить за якістю обслуговування відвідувачів.

Сервізна - приміщення для зберігання і відпуску офіціантам посуду, столового приладдя, білизни; організовується поруч з мийною голового посуду.

Сервіровка столу - завершальний етап підготовки торговельного залу ресторану до прийому відвідувачів, що доповнює інтер'єр залу ресторану та прискорює процес обслуговування відвідувачів.

Сомельє - службовець, який відповідає за подачу напоїв у ресторані і надає відвідувачам рекомендації щодо вибору вин та напоїв.

Спеціалізація ресторанів - найрізноманітніша: швидке обслуговування, родинна, повсякденна. Ресторани можуть спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечерь, сніданків тощо.

Статичне меню - застосовують у ресторанах при готелях. Його склад не змінюється кожного дня. Зміни можливі через включення до нього сезонних продуктів або заміни страв, що не користуються популярністю.

Стіл-експрес - стіл, розрахований на 20 осіб, що має круглу форму із центральною частиною, що повертається, на яку ставлять різні закуски,

Столова білизна - скатерті, серветки, рушники, ручники, що виготовлені із льняних тканин та мають велику міцність.

Столове приладдя - ніж, виделка, ложка, що призначені для перших і других гарячих страв; довжина столового ножа приблизно дорівнює діаметру столової тарілки, довжина виделки і ложки дещо менша; столові ложка і виделка використовуються для перекладання страви із спільної тарілки у тарілку відвідувача.

Страва - одна зі змін страв, які подають під час сніданку, обіду або вечері, наприклад, закуска, бульйон (суп), основна гаряча страва, десерт

Страва головна - виготовлена їжа, яка у ресторані замовляється та подається гостям як основна їжа. Зазвичай це можуть бути м'ясні, рибні страви, дичина, страви з морських продуктів тощо.

Страва дня - головна страва в меню, яка пропонується відвідувачам ресторану тільки у конкретний день. Зазвичай про таку страву повідомляється на початку меню під девізом «шеф-повар рекомендує».

Тітестер - це чайний сомельє, який дегустує чай за кольором, запахом, смаком, визначає регіон, де він вирощений, сорт, сезон збору, спосіб зберігання і переробки.

Торговельний зал ресторану - основне приміщення, де обслуговують відвідувачів.

Транширування - це нарізання на порції засмажених або зварених цілком курей, індиків, гусей, поросят, окісту або сідла баранчика, риби та подача кожному з відвідувачів тієї частини, яку він забажає.

Фаст фуд - загальна назва ресторану або інших підприємств громадського харчування, де відвідувачам надається швидке обслуговування фірмовими стравами.

Фірмова страва - це страва, яку готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності

Французький сервіс - є звичайним для ресторанів високої кухні. Велике блюдо із розкладеною на ньому їжею демонструється відвідувачам.

Фреш-бар - заклад ресторанного господарства, який пропонує широкий вибір фруктових та овочевих свіжовичавлених соків, вітамінних коктейлів. Все готується у присутності клієнта.

Фруктові приладдя - ніж, виделка, які відрізняються від десертних приладів меншими розмірами, використовуються для подачі фруктів; виделка зазвичай з двома зубцями.

Фумельє - спеціаліст із сигар (сигарний сомельє, дегустатор). Добирає сигари і вміло поєднує з алкогольними напоями.

Фуршет - форма обслуговування в ресторанах, на прийомах, вечірках, коли присутні їдять та випивають стоячи, самостійно накладаючи на свої тарілки їжу або наливаючи у келих напої, що виставлені на великому спільному столі.

Циклічне меню - повторюється через деякий період.

Чайові - грошова винагорода, яку відповідно до прийнятих звичаїв клієнт добровільно сплачує обслуговуючому персоналу ресторану за уважне, культурне, швидке обслуговування понад суми наданого рахунку. Зазвичай розмір чайових визначається в межах до 10% від суми рахунку.

Шведський стіл - накритий стіл, з якого їжа та напої беруться за вибором, без замовлення. Завчасно оплачено

Шеф-повар - кухар високої кваліфікації, який керує роботою кухні в ресторані і відповідає за приготування їжі високої якості. З метою реклами своєї продукції ресторани іноді найбільш вишукані страви включають до меню під

7.3. Рекомендована література

7.3.1. Базова

11. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. Тернопіль : Вид. ТНТУ. 2010. 300 с.
12. Андрушків Б.М. Туризм України : економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Б. М. Андрушків, П. Д. Дудкін, В. А. Паляниця, І. І. Стойко та ін. / Тернопіль : Терно-Граф. 2009. 976 с.
13. Байлік С.І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
14. Готельно-ресторанна справа : навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268 с.
15. Мазаракі А.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид., пероб. та допов. К. : Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.
16. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. К. : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
17. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підруч. для вищ. навч. закл. / за ред. Н. О. П'ятницької. 2-ге вид. перероб. та допов. К. : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
18. Організація туризму : підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоloodна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2013. 541 с.
19. Островська Г.Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу : навчальний посібник. / Г. Й. Островська. Тернопіль : Підручники і посібники, 2018. 268 с.
20. Русавська В.А. Гостинність в українській традиційній культурі : навч. посіб. / В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2016. 280 с.
21. Костинець В., Костинець Ю. Сучасні тенденції та моделі розвитку цифрового мережевого торговельного бізнесу. *Інтернаука. Серія «Економічні науки»*. 2024. <https://www.inter-nauka.com/issues/economic2024/1/9617>
22. Костинець Ю.В., Костинець В.В., Шевченко О.О. Розвиток туризму України в умовах війни. *Актуальні проблеми економіки*. Том 3. випуск 261. 2023. С. 51-57.

23. Kostynets V., Kostynets I., Korneyev M., Nebaba N. Development of Internal Tourism and Hospitality in Ukraine. *Tourism and Travelling*. №3 (1). 2022. С. 25-33.

24. Костинець В.В. Стратегічне управління розвитком сфери туризму та гостинності. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. №3. С. 6-12.

25. Kostynets Valeriia, Balandiuk Andriy, Padiy Liubov. Дизайн візуальної комунікації в готельно-ресторанному бізнесі. *Aktual'ni Problemy Ekonomiky=Actual Problems in Economics*. Випуск 236. 2021. С. 24-33.

26. Чкана В.О. Франчайзинг у сфері туристичного та готельного бізнесу / В. О. Чкана, В. В. Костинець // Інноватика в освіті, науці та бізнесі: виклики та можливості : матеріали II Всеукраїнської конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених, м. Київ, 18 листопада 2021 року. Т. 2. Київ : КНУТД, 2021. С. 255-259.

27. Костинець В.В. Безпекові аспекти індустрії гостинності та туризму. Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет вченою радою Інституту управління, психології та безпеки Львівського державного університету внутрішніх справ (протокол від 11 травня 2021 р. № 3), 2021.

28. Kostynets, V., Kostynets, Iu., Olshanska, O. Pent-up demand's realization in the hospitality sector in the context of COVID-19. *Journal of International Studies*. 2021. № 14(1). С. 89-102. (Scopus Q2)

29. Kostynets Valeria, Kostynets Yuliia. Особливості розвитку ринку готельних послуг в Україні. *Aktual'ni Problemy Ekonomiky=Actual Problems in Economics*. Випуск 224. 2020. С. 15-20.

30. Костинець В.В. Інструментарій цифрового маркетингу в сучасних умовах функціонування ресторанного бізнесу / В. В. Костинець // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія : Економічні науки. 2020. № 10(1). С. 123-128.

7.3.2. Допоміжна

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. К. : Центр учбової літератури, 2015. 280 с.

2. Барна справа : підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. К. : Центр учб. л-ри, 2011. 395 с.

3. 24. Дахно І.І. Країни світу : енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. К. : МАПА, 2011. 602 с.

4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М.

Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2012.

5. Історія туризму : підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2010. 294 с.

6. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. К. : КНТЕУ, 2015. 430 с.

7. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н.О. П'ятницької. 2 -ге вид., пероб. та допов. К.: Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.

8. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. К. : КНТЕУ, 2015. 465 с.

7.4. Інформаційні ресурси

1. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.

2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.

3. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.

4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. Режим доступу до стандарту: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.

5. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.

6. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.

7. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.

8. Наукова бібліотека ім.Вернадського [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.

9. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.

8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Форми занять	Наявне матеріально-технічне забезпечення	Необхідне матеріально-технічне забезпечення
Лекція	Кафедральна дошка для проектору	Ноутбук, проектор
Практичне заняття	Кафедральна дошка для проектору	Ноутбук, проектор