

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри готельного,
ресторанного бізнесу
і крафтових технологій
Протокол № 1 від 01.09.2025 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор навчально-методичної роботи

Каріна ПЕМАШКАЛО



ОСНОВИ ГОСТИННОСТІ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань **Ж Транспорт та послуги**
Спеціальність **Ж2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг**
Освітній рівень **Перший (бакалаврський)**
Освітня програма **Готельно-ресторанна справа**

Статус дисципліни **обов'язкова**
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Розробник :
канд. економ. наук, доцент

Владлен ЖУКОВ

Завідувач кафедри
готельного, ресторанного
бізнесу і крафтових
технологій

Оксана ДАВИДОВА

Гарант програми

Віталій БЕЗСОННИЙ

Харків
2026

ВСТУП

В сучасних умовах гостинність в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Готель – це підприємство, яке надає громадянам комплекс послуг поза межами їх оселі, найважливішими серед яких є послуги розміщення та харчування.

Однак, сучасні готелі, що обслуговують туристів, практично стають повносервісними готелями. Крім обов'язкових послуг (розміщення, харчування), які іноді називають “основні послуги”, вони надають цілий комплекс різних послуг, які називають “додаткові послуги”, наприклад прання, надання послуг саун, перукарень, масажних кабінетів, конференц-залів, прокат автомобілів.

Дисципліна «Основи гостинності» передбачає послідовний цільовий виклад основних питань, які формують уявлення про складові готельного господарства і характеризують комплексний процес виробництва і надання послуг.

Метою навчальної дисципліни є засвоєння системи знань щодо загальних аспектів сфери гостинності, сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності, навичок формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Завдання навчальної дисципліни є: теоретична та практична підготовка здобувачів з таких питань:

- вивчення історії розвитку готельної та ресторанної справи;
- оцінення сучасної ролі гостинності в економіці, соціально-культурній і політичній діяльності держав;
- виявлення факторів, що впливають на розвиток розвитку готельної та ресторанної справи;
- аналізування складових готельно-ресторанної індустрії та їх взаємозв'язки;
- формування знань, необхідних для розвинутих навичок пізнавальної діяльності в сфері готельного та ресторанного обслуговування;
- ознайомлення зі змістом і формами практичної діяльності в галузі соціального-культурного сервісу.

Об'єктом навчальної дисципліни є основи гостинності у сфері діяльності підприємств готельного бізнесу.

Предметом навчальної дисципліни є особливості, послідовність і закономірності розвитку гостинності.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна, визначено в табл. 1.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 1.	ЗК 07, СК 14.
РН 2.	СК 14
РН 4.	ЗК 3, ЗК 11, СК1, СК2, СК 13, СК 14
РН 5.	ЗК 10, СК 14.
РН 6	СК 14
РН 23	ЗК 1, СК 1, СК 6, СК 10

де, РН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН2 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісно - виробничі процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 23 Формувати новаторські ідеї у сфері гостинності, обґрунтовувати та презентувати їх інвесторам та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.

СК1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК2. Здатність організувати сервісно - виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно - ресторанного та рекреаційного господарств

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу

СК 13. Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14. Здатність формувати новаторські ідеї у сфері гостинності та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.

ЗК1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Сучасні тенденції організації та розвитку індустрії гостинності

Тема 1. Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності

1.1. Об'єкт, предмет, задачі та зміст основних понять індустрії гостинності

Визначення та зміст основних понять готельного господарства: гостинність, індустрія гостинності, дестинація. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.

1.2. Поняття та основні концепції гостинності та індустрії гостинності

Модель та основні концепції гостинності. Основні концепції гостинності: гуманітарна, технологічна, функціональна та комерційна.

1.3. Еволюція індустрії гостинності

Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. “Гість” як головний об'єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.

Тема 2. Історія розвитку індустрії гостинності у різних країнах світу

2.1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.

Особливості розвитку міжнародних готельних мереж.

2.2. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі.

Еволюція індустрії гостинності Стародавній світ: Греція та Рим. Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ. Французька революція. XIX століття. XX століття.

2.3. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.

2.4. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії.

Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі.

Тема 3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності

3.1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу

Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю.

3.2. Принципи діяльності готельного підприємства

Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства.

3.3. Використання автоматизованих систем управління в готелях

Формування предметно-просторового середовища готелю. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

Тема 4. Сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі

4.1. Тенденції розвитку готельного бізнесу

Розвиток готельного бізнесу Готельна індустрія, як комплексна галузь. Філософія обслуговування як спосіб життя. Загальні тенденції розвитку готельного бізнесу. Формування готельних ланцюгів.

4.2. Системи класифікації засобів розміщення

Класифікація засобів розміщення в світі. Класифікація готелів. Європейська системи класифікації засобів розміщення. Вимоги до засобів розміщення різних категорій в Україні.

4.3. Забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі

Основні служби готелю. Допоміжні й додаткові служби в структурі готельного комплексу. Використання автоматизованих систем управління в готелях Поняття про АСУ. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в роботі провідних готельних підприємств.

Тема 5. Основи психології в індустрії гостинності

5.1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.

Суть психології обслуговування в готельному господарстві Психологічна структура сфери гостинності.

5.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування у закладах готельного і ресторанного господарства.

Основні психологічні принципи та критерії конкурентного ринку індустрії гостинності. Психологічна компетентність менеджера готельної справи. Психологічні ролі, функції та специфіка діяльності менеджера готельної справи.

5.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

Психологічна структура сфери гостинності. Основні психологічні принципи та критерії конкурентного ринку індустрії гостинності.

Тема 6. Етика поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності

6.1. Поняття комунікативної культури: зміст, принципи, чинники.

Комунікативна культура менеджера як складова ефективності роботи ГРК та методи її розвитку. Принципи та критерії комунікативної культури менеджера. Взаємозв'язок комунікативної культури менеджера та корпоративного іміджу підприємства.

6.2. Психологічна структура комунікативної культури в індустрії гостинності.

Компоненти комунікативної культури фахівця готельної справи: культура зовнішнього вигляду; культура спілкування з клієнтами; культура саморегуляції; уміння мобілізувати себе; стресостійкість: уміння знімати зайве напруження, хвилювання, створювати необхідний настрій; культура мовлення: емоційність, багатство інтонації

Змістовий модуль 2. Основи сучасної індустрії гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу

Тема 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства

7.1. Сутність, характерні ознаки культури гостинності.

Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства.

7.2. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування.

7.3. Бездоганний сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства.

Тема 8. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу

8.1. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Понятійно-категоріальний апарат курсу: ринок, конкуренція, фірма, підприємство, конкурентні переваги, конкурентна стратегія, конкурентоспроможність. Зростання актуальності проблем конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу (далі – ГРБ) країнах світу.

8.2. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних послуг та їх характеристика

Принципи, методи та технології формування конкурентних переваг. Системний та процесний підходи в дослідженні конкурентоспроможності. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 9. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу

9.1. Сутність, принципи та критерії професійної діяльності персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Професійна діяльність. Суть та значення професійної діяльності.

9.2. Основні концепції управління персоналом.

Менеджмент персоналу – стратегія успіху підприємництва. Модерація «Економіка успіху». Організація та мотивація праці. Сучасні технології управління людськими ресурсами.

9.3. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності

Узагальнюючи традиційні світові підходи до управління персоналом. Професійна кар'єра. Сутність професійної кар'єри. Кар'єрний розвиток.

Тема 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанному господарстві

10.1. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота: умови; доступність; час.

10.2. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу

Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 11. Основи корпоративної культури

11.1. Поняття, принципи і функції корпоративної культури закладів готельного та ресторанного бізнесу.

Поняття “культура”, “корпоративна культура“. Різні підходи до тлумачення корпоративної культури.

11.2. Якість обслуговування та принципи корпоративної культури.

Типи корпоративної культури. Прояви ролі корпоративної культури у системі менеджменту готельно- ресторанних організацій. Типологічні схеми корпоративної культури. Ознаки за якими класифікують види корпоративної культури.

Тема 12. Особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності

12.1. Формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності

Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. професійного профілю співробітників.

12.2. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях

Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1. Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності	Поняття, структура та еволюція індустрії гостинності. Сформулювати наступні визначення: Гостинність. Сфера гостинності. Індустрія гостинності. Готельні послуги
Тема 2. Завдання 2. Історія розвитку індустрії гостинності у різних країнах світу	Еволюція індустрії гостинності Стародавній світ: Греція та Рим. Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ. Французька революція. XIX століття. XX століття. Історія розвитку індустрії гостинності
Тема 3. Завдання 3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності	Проаналізувати наведений рейтинг найбільших готельних ланцюгів світу у 2020р., 2022р., 2024р. Дані представити у вигляді таблиці з поясненнями
Тема 4. Завдання 4. Сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі	Розглянути сучасні напрями забезпечення якісного сервісу у готельно-ресторанному бізнесі. Проаналізувати ТОП-13 трендов в ресторанному бізнесі в 2022 - 2023 р.
Тема 5. Завдання 5. Основи психології в індустрії гостинності	Розглянути п'ять основних видів поведінки у конфлікті: Уникнення-ухиляння від конфлікту. Пристосування - поступка іншій стороні. Конкуренція чи конфронтація. Компроміс Співробітництво
Тема 6. Завдання 6. Етика поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності	Обговорення етики поведінки та комунікаційні особливості в індустрії гостинності. Презентація на тему «Управління конфліктною ситуацією».

1	2
<p>Тема 7. Завдання 7. Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства</p>	<p>Організація контролю якості обслуговування. Обговорення питання: Культура обслуговування Східної України. Характеристика етнічних особливостей гостинності у південних областях України. Етнічні особливості гостинності європейських країн. Інновації в культурі обслуговування розвинених країн Європи – Німеччина, Франція, Австрія, Швейцарія.</p>
<p>Тема 8. Завдання 8. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p>	<p>Розглянути принципи, методи та технології формування конкурентних переваг.</p>
<p>Тема 9. Завдання 9. Персонал як основа створення атмосфери гостинності та конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу</p>	<p>Проаналізувати концепції управління персоналом. Провести порівняльний аналіз концепцій управління персоналом. Провести семінари- дискусію на тему : «Персонал та атмосфера гостинності в готельно-ресторанному бізнесі»</p>
<p>Тема 10. Завдання 10. Культура обслуговування у готельно-ресторанному господарстві</p>	<p>Розглянути всі складові іміджу організації, а саме: Імідж персоналу (зовнішній вигляд, рівень культури, рівень професіоналізму, лояльність до установи, комунікативні вміння, володіння техніками ділового спілкування); Стиль управління організацією (демократизація процесів управління, формування команди); Рівень корпоративної культури (система цінностей, вірувань, переконань, правил, традицій, що існують у закладі та визначають поведінку кожного його працівника); Створення зворотного зв'язку, який дозволяє перевірити, чи працює імідж вашої організації.</p>
<p>Тема 11. Завдання 11. Основи корпоративної культури</p>	<p>Розглянути поняття “культура”, “корпоративна культура“ та різні підходи до тлумачення корпоративної культури.</p>
<p>Тема 12. Завдання 12. Особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності</p>	<p>Продемонструвати особливості формування професійних якостей обслуговуючого персоналу закладів індустрії гостинності. Охарактеризувати систему управління персоналом готелю, наведіть її функції, принципи та структуру. Навести основні технології управління персоналом. Провести систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю.</p>

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1 – 12.	Вивчення теоретичного матеріалу
Тема 1 – 12.	Виконання практичних завдань
Завдання 4, 10, 12.	Підготовка презентації
Завдання 4.	Виконання творчого завдання
Завдання 1-12.	Підготовка до екзамену

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні навчальної дисципліни «Основи гостинності» для активізації навчально-пізнавальної діяльності здобувачів передбачено застосування таких методів навчання та викладання як: проблемні лекції, лекції-візуалізації, міні-лекції, дебати, дискусії, робота в малих групах, мозкові атаки, ділові ігри, презентації, ментальні карти, модерація, круглі столи, майстер класи, міні-тренінги.

У процесі викладання навчальної дисципліни «Основи гостинності» для реалізації визначених компетентностей освітньої програми та активізації освітнього процесу на лекційних та практичних заняттях передбачено застосування таких методів навчання як: міні-лекції (Тема 1, 2, 6, 11), лекції-візуалізації (Тема 3, 4, 5, 12), проблемні лекції (Тема 7), Міні-тренінг (Тема 8), семінари- дискусії (Тема 9,10), Презентації (Тема 11), ділові ігри (Тема 10).

Під час проведення лекційних та практичних занять використовуються: пояснювально-ілюстративний, репродуктивні, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи викладання.

Практичні заняття передбачають застосування методів: частково-пошукового, дослідницького, інтерактивного (робота в малих групах (тема 1, 2), презентації (тема 3, 4, 6), банки візуального супроводу (тема 5).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і

оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої освіти скласти екзамен (іспит) – 35 балів

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувачів вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового іспиту здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: компетентнісно-орієнтовані завдання – 40, контрольні роботи – 10, тестовий контроль – 10.

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів)

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Спеціальність «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Семестр 1

Навчальна дисципліна «Основи гостинності»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ

Завдання 1 – оцінювання у межах 10 балів

Характеристика ситуації: Опишіть складові індустрії гостинності.

Зробіть висновки.

Завдання 2 – оцінювання у межах 10 балів

Сформулюйте наступні визначення (Зміст підходу).

<i>Характеристика підходу</i>	
Підхід	Зміст підходу
Абстрактний без формалізації об'єкта та структури	
Ототожнення з індустрією туризму	
Виокремлення індустрії гостинності як порівняно самостійної сфери туризму	

Завдання 3 – оцінювання у межах 10 балів*Дати правильне визначення*

1	Активний керівник–	
2	Найвище керівництво–	
3	Бізнес –	
4	Ввічливість –	
5	Готельні послуги –	
6	Індустрія гостинності –	
7	Караван-сараї –	
8	Таверни –	
9	Постоялі двори –	
10	Інни –	

Завдання 4 (тести) – оцінювання у межах 10 балів

1	Який презентабельний готель вищого класу відкрився у 1829 р. в Бостоні	а) "Tremont Hotel" б) "St. Charles" в) "Hotel del Coronado". г) "Palmer House"
2	В якому році відкрито Перший ресторан «Тур даржан» у Франції в Паріжі	а) 1533 б) 1788 в) 1655 г) 1917
3	В якому році Ресторан La Tour D'Argent (Срібна вежа) відсвяткував мільйонне замовлення на фірмове блюдо	а) 2003 б) 1990 в) 1995 г) 2001
4	Яка фірмова страва у ресторані La Tour D'Argent (Срібна вежа)	а) фарширована качка б) вершки в) фуагра г) вино
5	Які кухні прийнято розрізняти у Франції	а) регіональну, загальнопоширену, вишукану б) загальнопоширену, вишукану в) вишукану г) регіональну, загальнопоширену
6	Що є в Україні комплексним лінгво-культурологічним концептом у матеріальній і духовній культурі	а) хліб б) вода в) земля г) сонце
7	Другий продукт в Україні за символічним і сакральним значенням	а) сіль б) хліб в) вода г) сонце
8	Ритуальний предмет, який використовується під час обрядових дій та церемоній і в українській традиції символізує гостинність, злагоду, подружню вірність, працьовитість, надію	а) рушник б) вода в) хустка г) сонце

9	Одним із сакральних інваріантів життя людини, осередком її буття є	а) оселя б) вода в) рушник г) хліб
10	Національна кухня Німеччини стоїть на трьох китах	а) ковбаски, м'ясо і пиво б) ковбаски, коліно яловичини і пиво в) ковбаски, квашена капуста і м'ясо г) ковбаски, квашена капуста і пиво

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій
(Протокол № ____ від «__» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри, д.е.н., проф.
Екзаменатор к. е. н., доц.

О. Ю. Давидова
В. В. Жуков

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики. Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлена один від одного таким чином:

Завдання 1 - 10 балів.

Завдання 2 - 10 балів

Завдання 3 - 10 балів (1 бал за кожну правильну відповідь).

Завдання 4- 10 балів (1 бал за кожну правильну відповідь).

Критерії оцінювання при відповіді на теоретичні питання:

10-8 – Здобувач правильно та повністю відповідає на поставлене питання, вміє пояснити сутність, надати класифікацію тощо; може навести приклади, вміє аргументувати свою думку

7-9 – Здобувач правильно відповідає на поставлене питання, проте не може навести приклади та не висловлює свою думку

8-5 – Здобувач правильно відповідає на поставлене питання. Проте дана відповідь не є вичерпною, або допущені окремі неточності

4-1 – Здобувач у цілому відповів на поставлене запитання, але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у деяких поняттях, показав недостатні знання по заданому питанню

0 – Здобувач не відповів на поставлене запитання

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О. Ю. Давидова.- 2-ге вид. перероблене і доповнене. – Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2024. – 494с. <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32675>
2. Давидова О.Ю. Гігієна і санітарія закладів готельно-ресторанного господарства: підручник / О. Ю. Давидова, О. П. Колонтаєвський, І. В. Сегеда. – Харків: нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. – 234 с. <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/31380>
3. Сущенко О. А. Економіка рекреації та туризму [Електронний ресурс]: навч. посіб. / О. А. Сущенко, О. О. Стрижак, Н. А. Дехтяр [та ін.]; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (1,48 МБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. - 346 с.: іл. - Загол. з титул. екрану. - Бібліогр.: с. 333-340 <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26223>
4. Основи готельно-ресторанного бізнесу: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Молодший бакалавр" спеціальності 242 "Туризм" денної форми навчання / уклад.: І. О. Банєва, О. В. Величко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 150 с.
5. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : Київ. Центр учбової літератури. 2021. 344 с.

Додаткова

6. Давидова О. Ю. Формування стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства // Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: матер. XI Всеукр. наук.-практ. конф., присв. до 70-річчя з дня народж. проф. В. Ф. Доценка, м. Київ, 17 18 трав. 2022 р.: тези допов. Київ: НУХТ, 2022. С. 157-158. URL : <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27904>
7. Давидова О. Ю., Сисоева С.І. Актуальні напрями розвитку туристичної індустрії // Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: матер. XI Всеукр. наук.-практ. конф., присв. до 70-річчя проф. В.Ф. Доценка, м. Київ. 17 18 трав. 2022 р. Київ: НУХТ, 2022. С. 191-192.
8. Рябенюк М.О., Мазуркевич І.О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Інтелект XXI. 2020. №1. С.75-80.
9. Економіка рекреації та туризму [Електронний ресурс]: навчальний посібник / О. А. Сущенко, О. О. Стрижак, Н. А. Дехтяр та ін. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 347 с. <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/26223>
10. Роглєв Х. І. Основи готельного менеджменту https://tourlib.net/books_ukr/roglev01-6.htm

Інформаційні ресурси

11. Сайт ПНС Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. Методичне забезпечення з навч. дисципліни «Основи гостинності» [Електронний ресурс] / В. В. Жуков. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=8874>

12. Культура у взаємовідношенні фахівця і клієнта в процесі здійснення сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: <http://www.coolreferat.com/>

13. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.