

**Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя**

Кафедра менеджменту
інноваційної діяльності
та підприємництва

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНІ
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

з дисципліни

“ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”

для студентів усіх форм навчання
галузі знань 24 “Сфера обслуговування”
спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа

Тернопіль-2018

Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” / Г. Й. Островська.– Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя. – 2018. – 47 с.

Укладач: *Островська Галина Йосипівна*, к. е. н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Рецензент: *Малюта Л. Я.*, доктор економічних наук, доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Відповідальний за випуск: *Андрушків Б. М.*, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Навчально методичне видання розкриває загальні положення з організації самостійної роботи студентів з дисципліни “Вступ до гостинності”, містить перелік питань для самостійної підготовки до практичних занять, контрольні питання для самодіагностики за темами, тематику індивідуальних завдань для самостійної підготовки студентів, практичне індивідуальне завдання та вимоги до його оформлення, екзаменаційні питання та список рекомендованої літератури.

Розглянуто та схвалено

на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва
(протокол від 23 серпня 2018 року № 1)

Рекомендовано до друку

науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту
Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя
(протокол від 19 вересня 2018 року № 2)

План

1. Загальні положення з організації самостійної роботи студентів	4
2. Перелік питань для самостійної підготовки до практичних занять з дисципліни “Вступ до спеціальності”	9
3. Контрольні питання для самодіагностики	13
4. Тематика індивідуальних завдань для самостійної підготовки студентів	21
5. Індивідуальне навчально-дослідне завдання.....	25
5.1. Структура та зміст індивідуального навчально-дослідного завдання.....	27
5.2. Правила оформлення індивідуального навчально-дослідного завдання.....	29
5.3. Захист індивідуального навчально-дослідного завдання	35
6. Екзаменаційні питання з дисципліни “Вступ до гостинності”.....	37
Список рекомендованої літератури.....	39
Додатки.....	42

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Однією з провідних навчальних дисциплін спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” по праву вважається “Вступ до гостинності”. Метою вивчення дисципліни “Вступ до гостинності” є формування у студентів мислення, що базується на знанні основ гостинності, комплексної уяви про сутність гостинності та її складові для практичної діяльності на ринку готельних та ресторанних послуг, ознайомлення з особливостями роботи підприємств індустрії гостинності, формуванні професійної культури та компетентності. Особлива увага приділяється гостинності як засобу досягнення комерційних успіхів підприємства у сфері туризму на основі ефективного використання його потенціалу з орієнтацією на споживача в умовах конкурентного середовища.

У результаті вивчення навчальної дисципліни “Вступ до гостинності” студенти мають ознайомитись з поняттям та структурою індустрії гостинності; розглянути історичні етапи формування світової індустрії гостинності; проаналізувати тенденції розвитку світової та вітчизняної індустрії гостинності; розглянути нормативно-правову базу регулювання міжнародної та вітчизняної індустрії гостинності; проаналізувати особливості управління підприємствами індустрії гостинності; розглянути методи просування послуг в індустрії гостинності.

Згідно з Положенням “Про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах” самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов’язкових навчальних занять і передбачає особистісну орієнтовану організацію самоосвіти студента. При цьому самостійна робота є обов’язковою складовою вивчення курсу “Вступ до гостинності” для студентів в межах навчального навантаження.

Самостійна робота – це форма управління та самоуправління самостійною діяльністю студентів. Роль самостійної роботи в умовах сучасних педагогічних технологій значно зростає.

Отже, прищеплення вмінь і навичок самостійної роботи майбутніх фахівців – найважливіше завдання вищої школи. Знання мають здатність застарівати. А вміння самостійно працювати, збагачувати себе новими знаннями залишається на все життя як постійний і необхідний духовний капітал. Самостійна робота – одна з головних умов глибокого і міцного оволодіння знаннями, формування їхніх переконань. Вона розвиває творчу активність студента, зв’язує його знання і вміння з практикою. При цьому необхідно враховувати різні сторони цієї проблематики: необхідність в самостійній діяльності, засвоєння техніки самостійної роботи і прищеплення культури розумової праці, формування наукового мислення, тобто вміння вирішувати складні проблеми, які виникають під час навчання за допомогою системи отриманих самостійно знань.

Як складне педагогічне явище самостійна робота студентів – це особлива форма навчальної діяльності, спрямована на формування самостійності студентів і засвоєння ними сукупності знань, умінь, навичок, що здійснюється за умови запровадження відповідної системи організації усіх видів навчальних занять.

Таким чином, *мета* самостійної роботи студентів двоєдина: *формування самостійності як риси особистості й засвоєння знань, умінь, навичок*. Це дає змогу сформувати основні функції самостійної роботи.

Засвоєння систематизованих знань із дисципліни визначають *пізнавальну функцію* самостійної роботи студентів. Не менш важливою є *функція формування вмінь і навичок*, самостійного їх оновлення й творчого застосування (*самоосвітня функція*). До того ж, працюючи самостійно, студент змушений повсякчас передбачати й оцінювати як можливий результат, так і саме виконання завдання (*прогностична функція*), а також за потреби вчасно коригувати свою діяльність (*коригуюча функція*). Окрім практичного спрямування, самостійна робота має велике виховне значення (*виховна функція*). І, нарешті, самостійна робота дає можливість наблизити навчальну діяльність до майбутньої професії через систему типових завдань зі спеціальності та з конкретної дисципліни, тобто *реалізувати* ранню професіоналізацію навчання.

Види самостійної роботи різноманітні: слухання лекцій та їх конспектування, робота з книгою (підручником, навчальним посібником, довідником тощо), підготовка доповідей, звітів, рефератів, розв'язування задач, виконання розрахунково-графічних і лабораторних робіт, переклади, підготовка і проведення різних експериментів, участь у роботі наукових гуртків і в дослідженнях кафедри, курсові й дипломні проекти тощо. Для того, щоб студент самостійно працював, він повинен уміти: здійснювати інформаційний пошук; добирати відповідну літературу, фіксувати та обробляти результати; складати конспект, реферат за опрацьованою літературою; складати резюме лекцій; працювати з довідковим матеріалом; застосовувати швидке читання.

Самостійна робота створює умови для формування у студентів широкого кругозору, набуття організаторських здібностей з метою прийняття стратегічних рішень у практичній діяльності, забезпечує системність знань студентів та засобів навчання; володіння розумовими процесами; мобільність і критичність мислення; володіння засобами обробки інформації; здібність і здатність до творчої праці.

Методика самостійного вивчення дисципліни “Вступ до гостинності” базується на:

- опрацюванні лекційного матеріалу;
- підготовці до практичних занять;
- опрацюванні окремих розділів програми, які не виносяться на лекції, опрацюванні нормативних документів;
- контрольній перевірці кожним студентом-слухачем якості особистих знань за питаннями, що відповідно до робочої програми віднесено на самостійне опрацювання й самоконтроль;

- виконанні індивідуальних завдань;
- підготовці до поточного і підсумкового контролю знань (табл. 1).

Таблиця 1

Розподіл навчального часу за формами самостійної та індивідуальної роботи студентів з дисципліни “Вступ до гостинності”

№ з/п	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу та підготовка до практичних занять	48	12
2	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції. Опрацювання законодавчих та нормативних документів.	12	128
3	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань	12	12
4	Підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, екзаменів) тощо.	72	64
Усього годин		144	216

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу студента. Зв'язок лекції й самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст і обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезисний запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, екзамену, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції за допомогою підручників та інших джерел. На лекціях

висвітлюють лише основні теоретичні положення й найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносять на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Підготовку до практичних занять розпочинають із опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні питання, що подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне й якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе, що свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача завдяки проведенню цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів. У випадку, коли студент не може самостійно зорієнтуватися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва). Добре організовані консультації дають змогу спрямувати самостійну роботу в потрібному руслі, зробити раціональною і підвищити її ефективність.

Виконання індивідуального навчально-дослідного завдання (ІНДЗ). ІНДЗ є видом поза аудиторної індивідуальної діяльності бакалавра, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. ІНДЗ з дисципліни “Вступ до гостинності” – це вид навчально-дослідної роботи бакалавра, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Основними аспектами підготовки ІНДЗ є такі.

Навчального спрямування:

– поглиблення, систематизація, закріплення студентом теоретичних і практичних знань, вироблення умінь застосовувати їх при вирішенні конкретних практичних завдань;

– оволодіння системним підходом, сучасною методологією, методичним апаратом, інструментарієм та технологічними прийомами обґрунтування управлінських рішень, вироблення рекомендацій щодо впровадження їх на практиці.

Науково-дослідного спрямування:

– поглиблення навичок самостійної роботи з науковими, методичними, законодавчими та інструктивними матеріалами;

Оціночного спрямування:

– виявлення здібностей студента підбирати, узагальнювати, систематизувати та аналізувати необхідну інформацію про діяльність суб'єкта господарювання, проведення його економічної діагностики;

– виявлення уміння студента застосувати набуті знання при розв’язанні конкретних економічних завдань у підприємствах готельно-ресторанного господарства;

– підготовка доповіді та наочних матеріалів (презентації), що передають основний зміст роботи і пропозиції автора.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання є одним із видів обов’язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких студент отримує допуск до семестрового контролю.

Загалом розумне поєднання самостійної роботи з іншими видами навчальної діяльності дає змогу реалізувати три *основні компоненти університетської освіти*:

– *пізнавальну*, яка полягає в засвоєнні студентами необхідної суми знань з спеціальності, а також здатності самостійно їх поповнювати;

– *розвиваючу*, тобто придбання навичок аналітичного та логічного мислення, здатності професійно оцінити ситуацію й знайти правильне рішення;

– *виховну* – формування професійної правової свідомості, світогляду, які пов’язані не тільки з обраною спеціальністю, але й із загальним рівнем розвитку особистості.

Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” складено відповідно до робочої програми курсу з метою глибокого, повного засвоєння навчального матеріалу й розвитку навичок самоосвіти.

2. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ”

Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності

1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
2. Модель та основні концепції гостинності
3. Еволюція індустрії гостинності
4. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.
5. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.

Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю

1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу.
2. Класифікація засобів розміщення у світі.
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
4. Основні служби готелю.
5. Використання автоматизованих систем управління в готелях
6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.
7. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.

Тема 3. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація

1. Ринок ресторанних послуг.
2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.
4. Класифікація підприємств харчування.
5. Умови харчування і методи обслуговування.
6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
7. Управління барами: організація та контроль.

Тема 4. Організація готельного господарства

1. Сутність процесу управління готельними підприємством.
2. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.

3. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.
4. Організація надання основних і додаткових послуг.
5. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
6. Готельна анімація.
7. Забезпечення безпеки готелю.
8. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі.
9. Інфраструктура готелю.
10. Економічна ефективність готельного господарства.
11. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.

Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства

1. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів.
2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер'єру засобів розміщення.
3. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
4. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.
5. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
6. Колір в інтер'єрі.
7. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства.
8. Екологічний та функціональний комфорт готелів.

Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.
2. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
3. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
4. Класифікація методу самообслуговування споживачів.
5. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
6. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

7. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
8. Характеристика і призначення скляного посуду
9. Характеристика і призначення столової білизни.

Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства
2. Організація обслуговування банкетів за столом
3. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”
4. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях
5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.

Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, які формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.
3. Наукові підходи у менеджменті.
4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”.
5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.
6. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
7. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
8. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності

1. Сутність функцій менеджменту гостинності.
2. Рівні управління в менеджменті.
3. Інформація і комунікації в менеджменті.
4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
6. Керівництво та лідерство.
7. Ефективність менеджменту гостинності.
8. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності

1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності.
2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності
3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
4. Позичування на ринку послуг.
5. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
6. Специфіка продукту індустрії гостинності.
7. Життєвий цикл туристського продукту.
8. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
9. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг

Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу

1. Функції управління персоналом готелю.
2. Принципи і структура управління персоналом готелю.
3. Технології управління персоналом у сфері гостинності.
Маркетинг персоналу в індустрії гостинності.
4. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди.
5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
6. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства.
7. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.
8. Функціональні обов'язки персоналу ресторану.
9. Функціональні обов'язки персоналу готелю.

3. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності

1. Поясніть походження англійського терміна *hospitality*.
2. Що вам відомо про перші подорожі людей у античному світі?
3. Висвітліть виникнення і розвиток гостинності у стародавньому світі.
4. Дослідіть еволюцію індустрії гостинності у XVIII ст.
5. Зазначте вплив Французької революції на розвиток ресторанної справи.
6. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XIX столітті.
7. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, актуальні на даний час?
8. Поясніть, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Риму і як це пов'язано з еволюцією індустрії гостинності?
9. Які мотиви спонукали до подорожей у середньовічний період?
10. Охарактеризуйте передумови виникнення мандрівництва в Україні.
11. Які історичні джерела містять перші відомості про “Руську землю”?
12. Назвіть найбільш відомих мандрівників-іноземців, що подорожували Україною в різні часи.
13. Розкажіть про внесок українців у світову історію подорожей.
14. Коли зародилася готельна справа?
15. Що ви знаєте про перші типи помешкань для подорожніх?
16. Чому перша туристська організація виникла саме у Великій Британії?
17. Назвіть перші туристські організації в Російській імперії.
18. З яких причин у другій половині XIX ст. Крим став привабливим курортним регіоном?
19. Поясніть, чому Кримсько-Кавказький гірський клуб називають першим бюро подорожей і екскурсій.
20. Охарактеризуйте передумови зародження туристсько-екскурсійного руху на західноукраїнських землях.
21. Назвіть організаторів туристсько-екскурсійних заходів у Галичині і на Волині.
22. Чому І. Франко посідає особливе місце в історії вітчизняного туризму?
23. Розкажіть про туристсько-екскурсійну діяльність спортивно-пожежних товариств “Січ” і “Пласт”.
24. Які чинники сприяли розвитку готельної справи в другій половині XIX-го – на початку XX ст.?
25. Назвіть найвідоміші готелі, побудовані в Києві та інших містах України в дорадянський період.
26. Що відносять до інструментів регулювання міжнародної туристичної діяльності?
27. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристичну діяльність на міжнародному рівні.

28. Перечисліть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристичну діяльність в Україні.

Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю

1. Назвіть провідні готельні ланцюги світу. Яка їхня роль і значення у світовому господарстві?

2. Охарактеризуйте поняття “франчайзинг”.

3. Назвіть основні тенденції у розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення.

4. Розкрийте основні фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.

5. Дослідіть основні типи підприємств готельного господарства.

6. Назвіть та охарактеризуйте міжнародні системи класифікації готелів у сучасній світовій практиці.

7. У чому полягає стандартна класифікація засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО?

8. Охарактеризуйте класифікацію готельних підприємств за рівнем комфорту.

9. Систематизуйте готельні підприємства за функціональним призначенням.

10. Охарактеризуйте підприємства готельного господарства для відпочинку.

11. Яка існує класифікація готелів в Україні?

12. Назвіть комплекс вимог до готелів різних категорій.

13. Висвітліть асортимент надання додаткових послуг готельних підприємств.

14. Дослідіть класифікацію готельних номерів і типи харчування у міжнародному туризмі.

15. Яке функціональне призначення готелів?

16. Дайте характеристику номерного фонду.

17. Охарактеризуйте основні служби готелю.

18. Назвіть переваги використання інформаційних технологій в готельному бізнесі для забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта.

19. Назвіть міжнародні системи резервування.

20. Визначте сучасні пріоритети та інноваційні підходи до надання послуг у готельному бізнесі.

21. Охарактеризуйте найбільш незвичні готелі світу.

22. Інноваційні еко-готелі.

23. Оригінальні рішення в сфері готельного бізнесу.

Тема 3. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація

1. Що мають на увазі під терміном “район обслуговування” стосовно до ресторанного бізнесу і чому для ресторану так важливо бути орієнтованим на конкретний ринок?
2. Поясніть, чому для ресторану важливо, щоб його концепція відповідала місцю його розташування? Які критерії необхідно враховувати при виборі місце розташування ресторану?
3. Чому, на вашу думку, немає єдиної системи класифікації ресторанів. Дайте приклади найбільш розповсюджених класифікацій.
4. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.
5. Охарактеризуйте основні види сніданків?
6. Поясніть значення поняття “коди харчування”.
7. Назвіть основні методи обслуговування в ресторанах.
8. Поясніть призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.
9. Які навички сугестивного сервісу характерні для гарного офіціанта?
10. Висвітліть основні інновації у сфері харчування.

Тема 4. Організація готельного господарства

1. Проаналізуйте структуру планування і функціональну організацію приміщень громадського призначення у готелях.
2. Охарактеризуйте функціональну і планувальну організацію житлового поверху у готелях.
3. Назвіть особливості планувальної і функціональної організації житлового номера у готелях.
4. Дайте характеристику меблювання, декоративного оздоблення номерів у готелях.
5. Дайте характеристику основним групам приміщення підприємств харчування та зв'язку між ними.
6. Які чинники визначають режим роботи підприємств харчування в готелях.
7. Дайте визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 койко-місце в готелі.
8. Які заходи щодо продовження терміну служби білизни.
9. Охарактеризуйте особливості зберігання, транспортування та обліку чистої та брудної білизни.
10. Який термін зміни постільної білизни.
11. Які санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.

Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства

1. Назвіть головні чинники формування архітектурних типів споруд готелів.
2. Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів.
3. Охарактеризуйте головні типи приміщень у готелях.

4. Будівлі готельного типу античного світу.
5. Типи будівель, призначених для ночівлі в Стародавній Греції.
6. Прототипи майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
7. Початок будівництва готелів для бізнесменів і комерсантів.
8. Опишіть архітектурні особливості туристичних готелів, які зводились у важких природно кліматичних умовах.
9. Розкрийте сучасну концепцію архітектури підприємств готельного господарства.
10. Висвітліть основні принципи при спорудженні підприємств готельного господарства.
11. Охарактеризуйте меблі, що використовуються для створення інтер'єру приміщень підприємств готельного господарства.
12. Яка роль декоративно прикладного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень?
13. Дослідіть стилі дизайну інтер'єру підприємств готельного господарства.
14. Охарактеризуйте основні види композиції.
15. Роль та значення рівноваги, динаміки, статики, симетрії, асиметрії в композиції.
16. Особливості вбрання готелів античного світу.
17. Засоби розміщення в епоху ренесансу.
18. Архітектура, мебельний дизайн, інтер'єр готелів в епоху бароко.
19. Характерна риса інтер'єру готелів в стилі рококо.
20. Характерні особливості інтер'єру в епоху неокласицизму.
21. Особливості європейського стилю.
22. Розкрийте сутність сучасного стилю.
23. Яка роль освітлення як елементу інтер'єру підприємств готельного господарства?
24. Значення кольору та основні схеми кольорів в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
25. Дослідіть історію дизайну меблів та стилістику сучасних меблів для підприємств готельного господарства.
26. Охарактеризуйте види декоративно-прикладного мистецтва, яке використовується в інтер'єрі приміщень готельного господарства.
27. Обґрунтуйте взаємозалежність кольорів в інтер'єрі.
28. Підтвердіть важливість озеленення приміщень готельного господарства.
29. Розкрийте основні принципи озеленення приміщень готельного господарства.
30. Перелічіть види декоративного мистецтва, яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.
31. Вкажіть на важливу роль екологічного та функціонального комфорту готелів.

Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. У чому особливість виробничої системи закладу ресторанного господарства від інших систем менеджменту?
2. Що таке менеджмент виробництва?
3. У чому головне призначення виробничого процесу закладу ресторанного господарства?
4. Надайте характеристику структури виробничої системи закладу ресторанного господарства.
5. Які підсистеми входять до складу виробничої та у чому їх призначення?
6. Як будується просторова структура закладу ресторанного господарства?
7. Назвіть основні фактори розвитку виробничих структур у просторі.
8. У чому полягає взаємозв'язок часової структури виробничої системи з часовою структурою ООС?
9. Що представляє собою процес управління виробництвом в закладах ресторанного господарства?
10. Назвіть ознаки класифікації функцій управління виробництвом.
11. Що таке система управління виробництвом в закладах ресторанного господарства? Характеристика складових.
12. Основні характеристики виробничого процесу в закладах ресторанного господарства.
13. Надайте характеристику ознак класифікації виробничого процесу.
14. Які методи організації виробничого процесу застосовуються у ресторанному бізнесі?
15. Охарактеризуйте стадії життєвого циклу виробничого проекту.

Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Яке призначення має організаційно-обслуговуюча система закладу ресторанного господарства? Назвіть її складові.
2. Що включає управління процесом обслуговування?
3. Яким чином зовнішнє середовище впливає на організаційно-обслуговуючу систему закладів ресторанного господарства?
4. У чому суть системного підходу до менеджменту обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
5. З урахуванням яких факторів будується просторова структура організаційно-обслуговуючої системи?
6. Що таке часова структура організаційно-обслуговуючої системи?
7. З чого складається процес дослідження зовнішнього та внутрішнього середовища організаційно-обслуговуючої системи?
8. У чому полягає суть маркетингового підходу до менеджменту організаційно-обслуговуючої системи?

9. Охарактеризуйте системи обслуговування у закладах ресторанного господарства. У чому їх відмінність?

10. Які показники використовують під час оцінки якості функціонування систем обслуговування?

11. Що таке збутова діяльність закладів ресторанного господарства?

12. У чому відмінності орієнтації збутової діяльності на реалізацію виробленої продукції від орієнтації на ринок?

13. У чому суть концепції управління збутовою діяльністю?

14. Наведіть послідовність формування програми збуту закладу ресторанного господарства.

15. Які головні завдання управління організаційно-обслуговуючою системою закладу ресторанного господарства?

Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Дайте визначення поняття “якість обслуговування”. Розкрийте особливості готельних послуг.

2. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.

3. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.

4. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.

5. Наведіть класифікацію та характеристики властивостей готельних послуг.

6. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику.

7. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.

Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності

1. Сформулюйте поняття менеджменту, і в чому його сутність?

2. Розкрийте сутність економічного механізму менеджменту.

3. В чому складаються цілі менеджменту?

4. Які існують цілі за ступенем важливості та за змістом?

5. Визначте основні завдання менеджменту.

6. Які види менеджменту існують в залежності від сфери діяльності?

7. Наведіть систематизацію основних видів менеджменту.

8. Що є предметом і об’єктом науки “Менеджмент”?

9. Які методи існують в менеджменті?

Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності

1. Розкрийте сутність функцій менеджменту гостинності.

2. Охарактеризуйте рівні управління в менеджменті.

3. Визначте роль інформація і комунікації в менеджменті.

4. Подайте загальну характеристику сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.

5. Систематизуйте підходи до прийняття управлінських рішень в індустрії гостинності.

6. Керівництво та лідерство в прийнятті управлінських рішень у сфері гостинності.

7. Що ви розумієте під ефективністю менеджменту гостинності?

8. Окресліть тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності

1. Дайте визначення поняттю “маркетинг”.

2. У чому полягає головна мета маркетингу в індустрії гостинності?

3. Назвіть основні етапи позиціювання.

4. Охарактеризуйте складові продукту індустрії гостинності.

5. Сегментування споживачів індустрії гостинності за системою VALS.

6. Висвітліть модель маркетинг-міксу в індустрії гостинності: складові, сутність та особливості.

7. Опишіть характерні риси маркетингу в сфері послуг

8. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?

9. Що ви розумієте під поняттям “життєвий цикл туристського продукту”?

10. Розкрийте основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.

11. Окресліть основні види маркетингу взаємовідносин.

12. Поясніть, у чому полягають особливості змісту і форми послуг, а також технології їх надання (купівлі-продажу)?

13. Розкрийте економічну й організаційну суть торгівлі послугами.

14. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?

15. Охарактеризуйте готельний продукт. Поясніть рівні продукту “готель”.

Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу

1. Обґрунтуйте важливість кадрового потенціалу для прибутковості підприємства ресторанного бізнесу.

2. Аргументуйте основні принципи управління персоналом.

3. Опишіть основні складові мотивації працівників та умови для підтримки мотивації.

4. Охарактеризуйте стилі управління керівників ресторанів.

5. Укажіть п'ять принципів мотивації для керівника.

6. Регламентуйте схему дій під час дисциплінарного інтерв'ю.

7. Визначте лідерські якості керівників ресторанного закладу.

8. Виділіть основні аргументи добору персоналу в ресторанній сфері.
9. Дайте характеристику програми адаптації в ресторані.
10. Зазначте порядок проведення атестації персоналу ресторанного підприємства.
11. Аргументуйте створення атмосфери команди.
12. Обґрунтуйте доцільність створення мотиваційної програми.
13. Класифікуйте графіки роботи ресторанних господарів підприємств. Дайте їх коротку характеристику.
14. Опишіть функціональні обов'язки персоналу ресторану.

4. ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ

1. Туристична, готельна та ресторанна діяльність Європейського співтовариства.
2. Туристична політика країни (за актуальним вибором).
3. Характеристика готельно-ресторанної індустрії країн Західної Європи, Азії (Південної, Південно-Східної) та Близького Сходу, Африки, Карибського регіону, Австралії та Океанії (за актуальним вибором).
4. Характеристика сучасного стану розвитку індустрії гостинності в Україні (країнах Східної Європи – за актуальним вибором).
5. Діяльність провідних туристичних фірм та організацій зарубіжних країн.
6. Маркетингові стратегії країн у туризмі (за актуальним вибором).
7. Динаміка розвитку готельно-ресторанної справи в регіоні (основні туристичні регіони світу).
8. Досвід зарубіжних країн в окремих сферах туризму (вибір за актуальністю).
9. Ресторанне господарство окремих країн світу.
10. Готельне господарство окремих країн світу.
11. Прогнози розвитку міжнародної готельної індустрії.
12. Міжнародні готельні організації та їх роль в управлінні маркетингом послуг гостинності.
13. Міжнародна діяльність у сфері стандартизації готельних послуг.
14. Канали реалізації готельно-ресторанних послуг.
15. Форми виходу підприємств індустрії гостинності на зовнішній ринок.
16. Аналіз можливостей регіональних, національних і міжнародних ринків.
17. Сучасний стан міжнародної готельної індустрії.
18. Компоненти міжнародної готельної індустрії, їх структура і взаємозв'язок.
19. Перспективи розвитку міжнародної готельної індустрії.
20. Статистика готельних і ресторанних послуг на міжнародному ринку.
21. Ресторанне господарство окремих країн світу.
22. Види готельних підприємств на світовому ринку та особливості їх функціонування.
23. Сучасний стан та перспективи розвитку послуг гостинності в Україні.
24. Етичні проблеми організації гостинності.
25. Шляхи підвищення соціально-економічної ефективності розвитку готельних послуг.
26. Соціально-економічні результати підвищення якості готельних послуг.
27. Доцільність співвідношення цілорічних і сезонних готельних послуг для різних регіонів країни.

28. Специфіка організації туристських готелів.
29. Розвиток готельних ланцюгів у світі.
30. Основні умови організації благоустрою території готельного підприємства.
31. Чинники, що впливають на комфортні умови організації готельних послуг.
32. Розвиток і удосконалення послуг харчування для туристів.
33. Туристські категорії організації послуг харчування.
34. Аналіз рівня розвитку послуг харчування в індустрії гостинності.
35. Види і форми організації харчування на підприємствах готельного типу.
36. Роль та значення франчайзингу в готельній справі.
37. Місце готельних послуг в індустрії гостинності.
38. Шляхи підвищення якості надання готельних послуг в індустрії гостинності.
39. Управління якістю обслуговування в індустрії гостинності.
40. Упровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій.
41. Місце ресторанних послуг в індустрії гостинності.
42. Державне регулювання розвитку гостинності на сучасному етапі.
43. Стан готельної справи США.
44. Східні ринки готельної індустрії.
45. Якість обслуговування в готельній справі.
46. Сутність та економічне значення ресторанного господарства при готелях.
47. Готельно-ресторанні послуги в індустрії гостинності.
48. Індустрія міжнародного туризму: сучасний стан та складові.
49. Місце готельно-ресторанних послуг в індустрії туризму.
50. Шляхи підвищення якості надання готельних послуг.
51. Сучасні тенденції в організації готельного обслуговування.
52. Шляхи впровадження сучасних світових тенденцій у готельне господарство України.
53. Готельне господарство і туризм у сфері послуг.
54. Особливості та проблеми розвитку міжнародної готельної індустрії у контексті глобалізаційних процесів.
55. Шляхи підвищення якості надання готельних послуг.
56. Туристичні ресурси України та залучення інвестицій в готельно-ресторанний комплекс.
57. Міжнародні готельні мережі України. Стан та перспективи розвитку.
58. Основні проблеми та перспективи розвитку міжнародних мереж.
59. Організація міжнародного морського туризму в індустрії гостинності.
60. Туристичні ресурси України та залучення інвестицій в готельне господарство.

61. Оцінка перспектив балканського ринку для готельно-ресторанного бізнесу українських компаній.
62. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
63. Новітні тенденції у попиту на послуги міжнародного туристичного ринку українським туристам.
64. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.
65. Міжнародний досвід розвитку туризму та рішення соціальних проблем.
66. Використання інформаційних і комунікаційних технологій і сприяння стійкому розвитку готельного господарства.
67. Сезонна залежність попиту на туристичні послуги та шляхи її зниження.
68. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
69. Роль Світового банку у розвитку туризму і Україна.
70. Планування розвитку туризму та готельного забезпечення.
71. Формування нової інфраструктури виробництва і послуг в готельно-ресторанних закладах у країнах з ринками, що формуються.
72. Розширення диференціації послуг у сфері гостинності.
73. Новітні тенденції розвитку індустрії гостинності.
74. Національні системи класифікації готелів.
75. Особливості обслуговування клієнтів готелю.
76. Готельні мережі: структура і особливості.
77. Особливості готельного бізнесу у країнах Азії.
78. Основні історичні періоди розвитку готельної сфери в світі.
79. Методи оцінки ефективності міжнародного співробітництва у готельно-ресторанній сфері.
80. Державні програми сприяння будівництву готелів в Україні і плани відкриття готелів в Україні.
81. Проблеми і чинники, що перешкоджають розвитку готелів в Україні.
82. Готельна мережа Marriot International.
83. Привабливість готельної індустрії України для міжнародних інвесторів та способи виходу на готельний ринок України.
84. Готельна та ресторанна сфера в XVI – на початку XX ст.
85. Готельна група ACCOR.
86. Курортні готелі у США.
87. Основні принципи розвитку міжнародних мереж і стан міжнародних готелів мережі України.
88. Готельна мережа InterContinental Hotel Group.
89. Розвиток сучасного світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.
90. Історія становлення готельної сфери в Україні (сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства).
91. Готельна мережа Wyndham Hotel Group.
92. Економічне співробітництво України на ринку туристичних послуг.

93. Готельна мережа Hilton Hotels
94. Східні ринки готельної індустрії.
95. Міжнародні готельні мережі в Україні.
96. Готельна мережа Marriott International.

5. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) представляє собою навчальний модуль, який виконується самостійно і оцінюється як частка навчального курсу з урахуванням у загальній оцінці за курс, що надає вагомості цій контрольній роботі і робить її зміст вартісним.

Мета індивідуального навчально-дослідного завдання полягає у самостійному вивченні частини програмового матеріалу, систематизації, узагальненні, закріпленні та практичному застосуванні знань із навчального курсу, удосконаленні навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання, яке виконано відповідно до необхідних вимог, перевіряється із виставленням відповідної оцінки. Позитивно оцінене ІНДЗ є одним із видів обов'язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких студент отримує допуск до семестрового контролю.

Варіант індивідуального навчально-дослідного завдання студента відповідає порядковому номеру, під яким записано його прізвище у журналі академічної групи (№). За своїм варіантом у табл. 2 студент знаходить завдання.

Таблиця 2

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

Продовження таблиці 2

		Мадрид (Madrid)	Only YOU Boutique Hotel Madrid	4
		Барселона (Barcelona)	Motel One Barcelona-Ciudadella	3
4.	Єгипет (Egypt)	Шарм-Єль-Шейх (Sharm El Sheikh)	The Ritz Carlton	5
		Хургада (Hurghada)	Hilton Hurghada Plaza	5
		Дахаб (Dahab)	Hilton Dahab	5
		Єль 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
	Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)	Рас Аль Хайма (Ras Al Khaiman)	Al Hamra Fort Hotel& Beach Resort	5
		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) Ницца	Hotel Royal Riviera	5
		Антиби (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

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

5.1. Структура та зміст індивідуального навчально-дослідного завдання

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

- титульний аркуш;
- зміст;
- вступ;
- основна частина (розділи);
- висновки;
- список використаних джерел;
- 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

- географічне положення
- мапа
- клімат
- країни-сусіди
- політичний устрій
- населення
- столиця
- мова
- релігія
- валюта
- часовий пояс
- святкові й неробочі дні
- рослинний і тваринний світ

Розділ 2. Історичний нарис

Розділ 3. Характеристика рівня розвитку індустрії гостинності в країні

- сезон
- основні курортні регіони
- визначні пам'ятки мистецтва й культури
- екскурсійна програма

Розділ 4. Характеристика готельної бази

- повна назва готелю
- адреса
- e-mail готелю
- регіон розташування (курорт)
- фотографії готелю

- характеристика готелю
- рік будівлі
- територія
- система харчування
- тип розміщення
- номерний фонд
- інфраструктура
- пляж (власний / муніципальний)
- послуги (безкоштовні / платні)
- анімація
- вартість проживання
- відгуки туристів про готель

Розділ 5. Ресторани при вказаному готелі

- види сніданків
- методи обслуговування споживачів
- види сервісу
- методи обслуговування споживачів
- види сервісу
- меню
- національна кухня

Висновки наводять в окремому розділі ІНДЗ, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом 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. Джерела розміщують таким чином:

- а) закони України (у хронологічній послідовності);
- б) укази Президента, постанови Уряду (у хронологічній послідовності);
- в) директивні матеріали міністерств (у хронологічній послідовності);
- г) монографії, брошури, підручники (алфавітний порядок);
- д) статті з журналів (алфавітний порядок);
- є) інструктивні, нормативні й інші матеріали, що використовує підприємство (алфавітний порядок);
- ж) іншомовні джерела;
- з) електронні джерела.

5.2. Правила оформлення індивідуального навчально-дослідного завдання

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) та на електронному носії (дискета, CD) у форматі.doc. ІНДЗ може супроводжуватись (за можливості) 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.

Особливості подання деякого текстового матеріалу

Текстовий матеріал ІНДЗ подається у різних формах. До нього належать складні числівники, літерні позначення, цитати, посилання, перерахування і т. ін., тобто те, що при оформленні потребує знання особливих техніко-орфографічних правил. У роботі, як правило, використовуються цифрова та словесно-цифрова форми запису інформації.

Прості кількісні числівники, якщо при них немає одиниць виміру, пишуться словами (п'ять випадків, п'ять підприємств). Складні числівники пишуться цифрами, за винятком тих, якими починається абзац. Числа зі скороченим позначенням одиниць виміру пишуться цифрами (24 кг, 125 грн). При перерахуванні однорідних чисел (величин, відношень) скорочена назва одиниць виміру ставиться після останньої цифри. Числівники, які входять до складних слів, у наукових текстах пишуться цифрою (наприклад, 30-відсотковий обсяг).

У навчально-наукових роботах часто використовуються скорочення, зокрема: літерні аббревіатури; складноскорочені слова; умовні скорочення за початковими літерами слів; умовні скорочення за частинами слів та початковими літерами.

Літерні аббревіатури складаються з перших (початкових) літер повних найменувань (наприклад, США, СОТ, ЄС тощо). Якщо використовуються не загальноприйняті аббревіатури, а запропоновані автором, то при першому згадуванні вони вказуються у круглих дужках після повного найменування, надалі вживаються у тексті без розшифровки або подаються у переліку умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів перед вступом.

Іншим видом скорочень є складноскорочені слова, які складаються з усічених та повних слів (наприклад, профспілка, райдержадміністрація тощо).

Наведемо кілька загальноприйнятих умовних скорочень, що використовуються при оформленні контрольної роботи:

- а) після перерахування (і т. д., і т. ін., тощо, та ін.);
- б) при посиланнях (див. – дивись, пор. – порівняти);
- в) при позначенні цифрами століть і років (ст., р., рр.).

У наукових текстах і формулах дуже поширені літерні позначення. У роботі має бути створена така система, коли одному літерному позначенню відповідає одна величина, і навпаки, кожна величина репрезентується одним літерним позначенням.

Ілюстрації

Ілюстрації (рисунок, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати у ІНДЗ безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній

сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання у роботі.

Ілюстрації позначаються словом “Рис.” і нумеруються в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, її назва і пояснювальні дані (підрисунковий текст) розміщують послідовно під ілюстрацією.

Таблиці

Цифровий матеріал, коли його багато або є необхідність у зіставленні певних показників, як правило, оформлюють у таблиці. Таблиця являє собою такий спосіб подання інформації, при якому цифровий або текстовий матеріал групується в рядки і графи, відокремлені одна від іншої вертикальними та горизонтальними лініями. За змістом таблиці поділяють на аналітичні (результат обробки й аналізу цифрових показників) та неаналітичні (дані, необхідні лише для подання інформації або констатації певного стану речей).

Звичайно таблиця складається із таких елементів: порядкового номера і тематичного заголовка, боковика, заголовків вертикальних граф (головки), горизонтальних рядків та вертикальних граф (основної частини, тобто прографки).

Приклад побудови таблиці

Таблиця 3

Назва таблиці

Головка						Заголовки граф
						Підзаголовки граф

Боковик
(заголовки
рядків)

Графи (колонки)

Таблицю слід розташовувати безпосередньо після тексту, у якому вона згадується вперше, або на наступній сторінці. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

Таблиці слід нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком таблиць, що наводяться у додатках. У правому верхньому куті над відповідним заголовком таблиці розміщують напис “Таблиця” із зазначенням номера. Номер таблиці складається з номера розділу і

порядкового номера таблиці, відокремлених крапкою, наприклад, таблиця 2.1 (перша таблиця другого розділу).

Таблиця повинна мати назву, яку друкують малими літерами (крім першої великої) і вміщують симетрично над таблицею. Назва має бути стислою і відбивати зміст таблиці.

Для таблиць, що розміщуються на декількох сторінках, слово “Таблиця” і її номер а також назву вказують тільки над її першою частиною, над іншими частинами пишуть: “Продовження таблиці” з зазначенням номера таблиці.

Таблицю з великою кількістю граф можна ділити на частини і розміщувати одну над одною в межах тієї самої сторінки. Якщо рядки чи графи таблиці виходять за формат сторінки, то в першому випадку для кожної частини таблиці повторюють її головку, в другому – боковик. Якщо головка громіздка, її можна не повторювати. У такому разі пронумеровують графи і переносять їхню нумерацію на наступну сторінку. Заголовок таблиці не повторюють.

Заголовки граф таблиці починають з великої літери, а підзаголовки – з малої, якщо вони складають одне речення з заголовком. Підзаголовки, що мають самостійне значення, пишуть з великої літери. В кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф указують в однині.

Допускається виконання тексту в полі таблиць через один інтервал та розміром шрифту – 12 pt. Розрядність (кількість знаків після коми) показників, що наводяться в таблиці має бути однаковою для всіх періодів або всіх об’єктів.

Переліки

Переліки, за потреби, можуть бути наведені всередині підрозділів. Перед переліком ставлять двокрапку.

Перед кожною позицією переліку слід ставити малу літеру української абетки з дужкою, або, не нумеруючи – дефіс (перший рівень деталізації). Для подальшої деталізації переліку слід використовувати арабські цифри з дужкою (другий рівень деталізації).

Переліки першого рівня деталізації друкують малими літерами з абзацного відступу, другого рівня – з відступом відносно місця розташування переліків першого рівня, як правило, під першою літерою переліків першого рівня деталізації.

Посилання на використані джерела

Посилання в тексті ІНДЗ на джерела слід зазначати порядковим номером за переліком джерел у списку використаної літератури, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, “... у працях [1–8]...”.

При цитуванні або використанні цифрового чи іншого матеріалу в посиланні, крім порядкового номера джерела, через кому вказують номер сторінки. Наприклад: [7, 18]. При посиланні на декілька джерел між їхніми номерами ставиться крапка з комою. Наприклад: [15, с. 45–51; 34, с. 321].

Допускається наводити посилання у виносках, при цьому його оформлення має відповідати бібліографічному опису за переліком посилань із зазначенням номера.

При посиланнях на розділи, підрозділи, ілюстрації, таблиці, формули, рівняння, додатки зазначають їх номери. При цьому слід використовувати такі варіанти посилання, як, наприклад: "... у розділі 3...", "... див. п. 2.1...", "... на рис. 1.3...", "... у табл. 3.2...", або "... (табл. 3.2)...", "... за формулою (3.1)...", "... у рівняннях (1.23) – (1.25)...", "... у додатку Б..."

Список використаної літератури

Бібліографічний апарат – це ключ до використаних автором джерел. Крім того, він певною мірою відбиває наукову етику і культуру наукової праці. Саме з нього можна зробити висновок про ступінь ознайомлення студента з наявною літературою за досліджуваною проблемою. Бібліографічний апарат роботи складається з бібліографічного списку (списку використаних джерел) і бібліографічних посилань, які оформлюються відповідно до чинних стандартів, зокрема ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 (див. додаток Б).

Список використаних джерел – елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Такий список – одна з суттєвих частин роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора і демонструє ступінь фундаментальності проведеного дослідження.

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують з каталогів і бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв і т. ін. Завдяки цьому можна уникнути повторних перевірок, вставок пропущених відомостей.

Джерела можна розміщувати одним із таких способів: у порядку появи посилань у тексті (найбільш зручний для користування і рекомендований при написанні дисертацій), в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків, у хронологічному порядку.

Відомості про джерела, включені до списку, необхідно давати відповідно до вимог державного стандарту з обов'язковим наведенням назв праць.

Додатки

Додатки розміщують в порядку появи посилань на них у тексті. Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки. Додатки повинні мати спільну з рештою роботи наскрізну нумерацію сторінок.

Додаток повинен мати заголовок, надрукований на першому рядку першого аркушу додатку великими літерами з вирівнюванням по центру сторінки. Заголовок додатку складається із слова "Додаток" і великої літери, що позначає ідентифікаційну назву додатку.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, І, І, Й, О, Ч, Ь. Єдиний додаток позначається як додаток А.

Текст кожного додатка за необхідності може бути поділений на розділи й підрозділи, пронумеровані у межах кожного додатка: перед кожним номером ставлять позначення додатка (літеру) і крапку, наприклад, А.2 – другий розділ додатка А; В.3.1 – підрозділ 3.1 додатка В.

Ілюстрації, таблиці, формули та рівняння, що є у тексті додатка, слід нумерувати в межах кожного додатка, наприклад, рисунок Г.3 – третій рисунок додатка Г; таблиця А.2 – друга таблиця додатка А; формула (А.1) – перша формула додатка А.

5.3. Захист індивідуального навчально-дослідного завдання

Порядок захисту

Для доповіді студенту надається 7–10 хвилин часу. У ході доповіді студент 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 студента на питання викладача та студентів групи. У своїх відповідях студент повинен продемонструвати знання всіх розділів роботи, достатній рівень теоретичної і професійної підготовки.

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

- рівень опанування студентом 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 індивідуального навчально-дослідного завдання

Форма підсумкового семестрового контролю – **екзамен**

Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	ІНДЗ	Підсумковий контроль	Разом з дисципліни
20	20	20	15	25	100

Оцінка виконаних робіт здійснюється на підставі об'єктивних критеріїв за стобальною шкалою університету, за п'ятибальною національною шкалою та за шкалою ECTS.

“Відмінно” (90-100 балів) виставляється за досконало виконану роботу відповідно до стандартних вимог у випадку, коли студент вільно володіє матеріалом обраної теми, оперує економічними термінами, використовує і дає критичну оцінку широкого кола наукової літератури, здійснює самостійний аналіз опрацьованого матеріалу, використовує сучасні теорії та методи наукових досліджень економічного життя, вміло поєднує теоретичні надбання з практикою, а його робота виконана з дотриманням встановлених вимог.

“Добре” (75-89 балів) виставляється за ґрунтовно виконану роботу, сумлінну підготовку до захисту і вмілий виклад, знання матеріалу. Однак на захисті студент допускає певні неточності в трактуванні певних проблем, відчуває труднощі в їх теоретичному узагальненні чи практичній ув'язці, не використав достатньої кількості літературних джерел.

“Задовільно” (60-74 бали) виставляється, якщо студент виконав роботу згідно вимог, в основному, орієнтується в даній темі, але не може достатньо аргументовано сформулювати висновки, вміло пов'язати теоретичні узагальнення з практикою, відчуває значні труднощі в логічному викладі досліджуваних проблем, не достатньо переконливо і впевнено захищає дипломну роботу.

“Незадовільно” (до 59 балів) виставляється у випадку, коли робота має суттєві недоліки, виконана з відступом від встановлених вимог, а її автор не орієнтується в питаннях теми, не володіє необхідним понятійним апаратом, не опанував мінімум наукової літератури, не володіє матеріалом обраної у дипломному дослідженні теми.

ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”

1. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі та в Україні.
2. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. –V ст. н.е.).
3. Формування спеціалізованих засобів розміщення (VI–XV ст.).
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.
32. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
33. Рівні управління в менеджменті гостинності.
34. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.
35. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.
36. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
37. Функції менеджменту. Сутність функцій менеджменту гостинності.
38. Сутність управлінських рішень. Основні підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
39. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі.
40. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.
41. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
42. Значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.
43. Реклама ресторанного закладу в контексті збільшення популяризації підприємства.
44. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
45. Життєвий цикл туристського продукту.
46. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
47. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
48. Поняття і загальна характеристика лідерства.
49. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.
50. Роль персоналу в індустрії гостинності.
51. Вимоги до працівників індустрії гостинності.
52. Функції управління персоналом готелю.
53. Принципи і структура управління персоналом готелю.
54. Технологія управління персоналом готелю.
55. Маркетинг персоналу готелю.
56. Роль кадрового планування в готелі.
57. Організаційна структура служби управління персоналом готелю.
58. Кадровий потенціал як основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу.
59. Функціональні обов'язки персоналу ресторану.
60. Кейтеринг як одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.
8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.
10. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К.: КНТ, 2007. – 457 с.

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. П'ятницької Н. О. – 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. Покоłodна 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.

Допоміжна

21. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.
22. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.
23. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 325 с.
24. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.
25. 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.
26. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.
27. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
28. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.
29. 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.
30. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

Інформаційні ресурси

31. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zumf.com/doc/449/>.
32. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
33. 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>.
34. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
35. 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>.
36. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.
37. 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>.
38. Наукова бібліотека ім.Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
39. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.

Додаток А
Взірець оформлення титульного аркуша індивідуального навчально-дослідного завдання

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя

Кафедра менеджменту
інноваційної діяльності
та підприємництва

ІНДИВІДУАЛЬНЕ
НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

з дисципліни

“Вступ до гостинності”

студента (ки) першого курсу групи БР-11

(прізвище, ім'я, по батькові)

Викладач _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тернопіль – 2018

Додаток Б
**Приклади оформлення бібліографічного опису у списку джерел,
 який наводять у індивідуальній контрольній роботі**

Характеристика джерела	Приклад оформлення
Книги: Один автор	1. Коренівський Д. Г. Дестабілізуючий ефект параметричного білого шуму в неперервних та дискретних динамічних системах / Д. Г. Коренівський. – К.: Ін-т математики, 2006. – 111 с. 2. Матюх Н. Д. Що дорожче срібла-золота / Наталія Дмитрівна Матюх. – К.: Асамблея діл. кіл: Ін-т соц. іміджмейкінгу, 2006. – 311 с.
Два автори	1. Матяш І. Б. Діяльність Надзвичайної дипломатичної місії УНР в Угорщині: історія, спогади, арх. док. / І. Матяш, Ю. Мушка. – К.: Києво-Могилян. акад., 2005. – 397, [1] с. – (Бібліотека наукового щорічника “Україна дипломатична”; вип. 1). 2. Ромовська З. В. Сімейне законодавство України / З. В. Ромовська, Ю. В. Черняк. – К.: Прецедент, 2006. – 93 с. – (Юридична бібліотека. Бібліотека адвоката) (Матеріали до складання кваліфікаційних іспитів для отримання Свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю; вип. 11). 3. Суберляк О. В. Технологія переробки полімерних та композиційних матеріалів: підруч. [для студ. вищ. навч. закл.] / О. В. Суберляк, П. І. Баштанник. – Львів: Растр-7, 2007. – 375 с.
Три автори	1. Акофф Р. Л. Идеализированное проектирование: как предотвратить завтрашний кризис сегодня. Создание будущего организации / Р. Л. Акофф, Д. Магидсон, Г. Д. Эддисон; пер. с англ. Ф. П. Тарасенко. – Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс, 2007. – XLIII, 265 с.
Чотири автори	1. Методика нормування ресурсів для виробництва продукції рослинництва / [Вітвіцький В. В., Кисляченко М. Ф., Лобастов І. В., Нечипорук А. А.]. – К.: НДІ “Укragenпромпродуктивність”, 2006. – 106 с. – (Бібліотека спеціаліста АПК. Економічні нормативи). 2. Механізація переробної галузі агропромислового комплексу: [підруч. для учнів проф.-техн. навч. закл.] / О. В. Гвоздев, Ф. Ю. Ялпачик, Ю. П. Рогащ, М. М. Сердюк. – К.: Вища освіта, 2006. – 478, [1] с.
П’ять і більше авторів	1. Формування здорового способу життя молоді: навч.-метод. посіб. для працівників соц. служб для сім’ї, дітей та молоді / [Т. В. Бондар, О. Г. Карпенко, Д. М. Дикова-Фаворська та ін.]. – К.: Укр. ін-т соц. дослідж., 2005. – 115 с. – (Серія “Формування здорового способу життя молоді”: у 14 кн., кн. 13).
Без автора	1. Історія Свято-Михайлівського Золотоверхого монастиря / [авт. тексту В. Клос]. – К.: Грані-Т, 2007. – 119 с. – (Грані світу). 2. Воскресіння мертвих: українська барокова драма: антологія / [упорядкув., ст., пер. і прим. В. О. Шевчук]. – К.: Грамота, 2007. – 638, [1] с. 3. Тіло чи особистість? Жіноча тілесність у вибраній малій українській прозі та графіці кінця ХІХ – початку ХХ століття: [антологія / упоряд.: Л. Таран, О. Лагутенко]. – К.: Грані-Т, 2007. – 190, [1] с. 4. Проблеми типологічної та квантитативної лексикології [зб.наук.праць / наук. ред. Каліущенко В. та ін.]. – Чернівці: Рута, 2007. – 310 с.

<p>Багатотомний документ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Історія Національної академії наук України, 1941-1945 / [упоряд. Л. М. Яременко та ін.]. – К.: Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, 2007– (Джерела з історії науки в Україні). Ч. 2: Додатки – 2007. – 573, [1] с. 2. Межгосударственные стандарты: каталог в 6 т. / [сост. Ковалева И. В., Рубцова Е. Ю. ; ред. Иванов В. Л.]. – Львов: НТЦ “Леонорм-Стандарт”, 2005. – (Серия “Нормативная база предприятия”). Т. 1. – 2005. – 277 с. 3. Дарова А. Т. Неисповедимы пути Господни...: (Дочь врага народа): трилогия / А. Дарова. – Одесса: Астропринт, 2006. – (Сочинения: в 8 кн. /А. Дарова ; кн. 4). 4. Кучерявенко Н. П. Курс налогового права: Особенная часть: в 6 т. / Н. П. Кучерявенко. – Х.: Право, 2002 – Т. 4: Косвенные налоги. – 2007. – 534 с. 5. Реабілітовані історією. Житомирська область: [у 7 т.]. – Житомир: Полісся, 2006.– (Науково-документальна серія книг “Реабілітовані історією”: у 27 т. / голов. редкол.: Тронько П. Т. (голова) [та ін.]). Кн. 1 / [обл. редкол.: Синявська І. М. (голова) та ін.]. – 2006. – 721, [2] с. 6. Бондаренко В. Г. Теорія ймовірностей і математична статистика. Ч. 1 / В. Г. Бондаренко, І. Ю. Канівська, С. М. Парамонова. – К.: НТУУ “КПР”, 2006. – 125 с.
<p>Матеріали конференцій, з’їздів</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Економіка, менеджмент, освіта в системі реформування агропромислового комплексу: матеріали Всеукр. конф. молодих учених-аграрників [“Молодь України і аграрна реформа”], (Харків, 11-13 жовт. 2000 р.) / М-во аграр. політики, Харк. держ. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. – Х.: Харк. держ. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва, 2000. – 167 с. 2. Кібернетика в сучасних економічних процесах: зб. текстів виступів на республік. міжвуз. наук.-практ. конф. / Держкомстат України, Ін-т статистики, обліку та аудиту. – К.: ІСОА, 2002. – 147 с. 3. Матеріали ІХ з’їзду Асоціації українських банків, 30 червня 2000 р. інформ. бюл. – К.: Асоц. укр. банків, 2000. – 117 с. – (Спецвип.: 10 років АУБ). 4. Оцінка й обґрунтування продовження ресурсу елементів конструкцій: праці конф., 6-9 черв. 2000 р., Київ. Т. 2 / відп. ред. В. Т. Трошенко. – К.: НАН України, Ін-т пробл. міцності, 2000. – С. 559–956, XIII, [2] с. – (Ресурс 2000). 5. Проблеми обчислювальної механіки і міцності конструкцій: зб. наук, праць /наук. ред. В. І. Моссаковський. – Дніпропетровськ: Навч. кн., 1999. – 215 с. 6. Ризикологія в економіці та підприємстві: зб. наук, праць за матеріалами міжнар. наук.-практ. конф., 27-28 берез. 2001 р. / М-во освіти і науки України, Держ податк. адмін. України [та ін.]. – К.: КНЕУ: Акад. ДПС України, 2001. – 452 с.
<p>Словники</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Географія: словник-довідник / [авт.-уклад. Ципін В. П.]. – Х.: Халімон, 2006. – 175, [1] с. 2. Тимошенко З. І. Болонський процес в дії: словник-довідник основ. термінів і понять з орг. навч. процесу у вищ. навч. закл. / З. І. Тимошенко, О. І. Тимошенко. – К.: Європ. ун-т, 2007. – 57 с. 3. Українсько-німецький тематичний словник / [уклад. Н. Яцко та ін.]. – К.: Карпенко, 2007. – 219 с. 4. Європейський Союз: словник-довідник / [ред.-упоряд. М. Марченко]. – 2-ге вид., оновл. – К.: К.І.С., 2006. – 138 с.

Атласи	<p>1. Україна: екол.-геогр. атлас: присвяч. всесвіт. дню науки в ім'я миру та розвитку згідно з рішенням 31 сесії ген. конф. ЮНЕСКО / [наук. редкол.: С. С. Куруленко та ін.; Рада по вивч. продукт. сил України НАН України [та ін.]. – К.: Варта, 2006. – 217, [1] с.</p> <p>2. Анатомія пам'яті: атлас схем і рисунків провідних шляхів і структур нервової системи, що беруть участь у процесах пам'яті: посіб. для студ. та лікарів / О. Л. Дроздов, Л. А. Дзяк, В. О. Козлов, В. Д. Маковецький. – 2-ге вид., розшир. та доповн. – Дніпропетровськ: Пороги, 2005. – 218 с.</p> <p>3. Куерда Х. Атлас ботаніки / Хосе Куерда ; [пер. з ісп. В. Й. Шовкун]. – Х.: Ранок, 2005. – 96 с.</p>
Законодавчі та нормативні документи	<p>1. Кримінально-процесуальний кодекс України: за станом на 1 груд. 2005 р. / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во, 2006. – 207 с. – (Бібліотека офіційних видань).</p> <p>2. Медична статистика: зб. нормат. док. / упоряд. та голов. ред. В. М. Заболотько. – К.: МНІАЦ мед. статистики: Медінформ, 2006. – 459 с. – (Нормативні директивні правові документи).</p> <p>3. Експлуатація, порядок і терміни перевірки запобіжних пристроїв посудин, апаратів і трубопроводів теплових електростанцій: СОУ-Н ЕЕ 39.501:2007. – Офіц. вид. – К.: ГРІФРЕ: М-во палива та енергетики України, 2007. – VI, 74 с. – (Нормативний документ Мінпаливенерго України. Інструкція).</p>
Стандарти	<p>1. Графічні символи, що їх використовують на устаткуванні. Показчик та огляд (ISO 7000:2004, IDT): ДСТУ ISO 7000:2004. – [Чинний від 2006-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – IV, 231 с. – (Національний стандарт України).</p> <p>2. Якість води. Словник термінів: ДСТУ ISO 6107-1:2004 – ДСТУ ISO 6107-9:2004. – [Чинний від 2005-04-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 181 с. – (Національні стандарти України).</p> <p>3. Вимоги щодо безпечності контрольно-вимірювального та лабораторного електричного устаткування. Частина 2-020. Додаткові вимоги до лабораторних центрифуг (EN 61010-2-020:1994, IDT): ДСТУ EN 61010-2-020:2005. – [Чинний від 2007-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – IV, 18 с. – (Національний стандарт України).</p>
Частина книги, періодичного, продовжаного видання	<p>1. Козіна Ж. Л. Теоретичні основи і результати практичного застосування системного аналізу в наукових дослідженнях в області спортивних ігор / Ж. Л. Козіна // Теорія та методика фізичного виховання. – 2007. – № 6. – С. 15–18, 35–38.</p> <p>2. Гранчак Т. Інформаційно-аналітичні структури бібліотек в умовах демократичних перетворень / Тетяна Гранчак, Валерій Горовий // Бібліотечний вісник. – 2006. – № 6. – С. 14–17.</p> <p>3. Валькман Ю. Р. Моделирование НЕ-факторов – основа интеллектуализации компьютерных технологий / Ю. Р. Валькман, В. С. Быков, А. Ю. Рыхальский // Системні дослідження та інформаційні технології. – 2007. – № 1. – С. 39–61.</p> <p>4. Ма Шуін. Проблеми психологічної підготовки в системі фізкультурної освіти / Ма Шуін // Теорія та методика фізичного виховання. – 2007. – № 5. – С. 12–14.</p> <p>5. Регіональні особливості смертності населення України / Л. А. Чепелевська, Р. О. Мойсеєнко, Г. І. Баторшина [та ін.] // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. – 2007. – № 1. – С. 25–29.</p> <p>6. Валова І. Нові принципи угоди Базель II / І. Валова ; пер. з англ. Н. М. Середи // Банки та банківські системи. – 2007. – Т. 2, № 2. – С. 13–20.</p> <p>7. Зеров М. Поетична діяльність Куліша // Українське письменство XIX ст. Від Куліша до Винниченка: (нариси з новітнього укр. письменства): статті / Микола Зеров. – Дрогобич, 2007. – С. 245–291.</p> <p>8. Третьяк В. В. Возможности использования баз знаний для проектирования</p>

	<p>технологии взрывной штамповки / В. В. Третьяк, С. А. Стадник, Н. В. Калайтан // Современное состояние использования импульсных источников энергии в промышленности: междунар. науч.-техн. конф., 3-5 окт. 2007 г.: тезисы докл. – Х., 2007. – С. 33.</p> <p>9. Чорний Д. Міське самоврядування: тягарі проблем, принади цивілізації / Д. М. Чорний // По лівий бік Дніпра: проблеми модернізації міст України: (кінець XIX – початок XX ст. / Д. М. Чорний. – Х., 2007. – Розд. 3. – С. 137–202.</p>
Електронні ресурси	<p>1. Богомольний Б. Р. Медицина екстремальних ситуацій [Електронний ресурс]: навч. посіб. для студ. мед. вузів III – IV рівнів акредитації / Б. Р. Богомольний, В. В. Кононенко, П. М. Чуєв. – 80 Min / 700 MB. – Одеса: Одес. мед. ун-т, 2003. – (Бібліотека студента-медика) – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. – Систем. вимоги: Pentium ;32 Mb RAM ; Windows 95, 98, 2000, XP ; MS Word 97-2000. – Назва з контейнера.</p>

Підписано до друку 20.09.2018. Формат 60×90, 1/16.
Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура TimesNewRoman.
Умовно–друк. арк. 2,8. Наклад – 100 прим.
Замовлення № 200918

Друк ФОП Паляниця В. А.
Свідоцтво ДК №4870 від 20.03.2015 р.
м. Тернопіль, вул. Б. Хмельницького, 9а, оф.38.
тел. (0352) 528–777.