

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



"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна Ю. МАШКАЛО

Основи гастрономії та сервісології

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань
Спеціальність
Освітній рівень
Освітня програма

24 Сфера обслуговування
241 Готельно-ресторанна справа
перший (бакалаврський)
Готельно-ресторанний бізнес

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

обов'язкова
українська

Завідувач кафедри
міжнародної економіки і менеджменту

Надія ПРОСКУРНИНА

Харків
2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри міжнародної економіки і менеджменту
Протокол № 1 від 27.08.2021 р.

Розробник:

Козуб В.О., к.е.н., проф. кафедри міжнародної економіки і менеджменту

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

В сучасних умовах гастрономія, нарівні з іншими організаційними і культурними формами, є найважливішим елементом повсякденної культури і спадщини людства. Гастрономічна культура, їжа, продовольчі товари прямо або опосередковано визначають життя кожної особи, соціальної групи, спільноти, держави, впливають на моделі їх поведінки та діяльності й отримують у процесах життєзабезпечення означених суб'єктів додаткові імпульси для розвитку під впливом певних соціокультурних, релігійних, господарських, національних, географічних, політичних чинників.

За останнє десятиліття зміни у відношенні до важливості сфери послуг призвели до того, що поширюється усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка в межах простору, створюваного сервісною діяльністю, передбачає пошук ефективних шляхів реалізації та задоволення прагнень і потреб кожної людини. Система соціальних цінностей, норм і санкцій у сфері сервісу виступає основою взаємин між спільнотами, гарантує спільні зусилля учасників обслуговування, сприяє тиражуванню принципів гостинності та зразків взаємоповаги учасників сервісу.

Мета дисципліни полягає у формуванні у студентів системи спеціальних знань об'єктивних закономірностей, реальних процесів та специфічних особливостей організації гастрономії і сервісної діяльності, а також навичок їх практичного застосування.

Основними завданнями викладання курсу «Основи гастрономії та сервісології» є вивчення теоретичних основ гастрономії, сервісології та сервісної діяльності; ознайомлення з класифікацією та характеристикою категорій гастрономічних товарів; визначення особливостей гастрономії та національних кухонь народів країн світу; обґрунтування організаційних форм і методів, що використовуються у гастрономічному туризмі; надання характеристики і класифікації послуг гостинності; дослідження організації та культури сервісної діяльності; з'ясування сутності, видів та сервісних процесів кейтерингу як професійна діяльність.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен вміти розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Навчальна дисципліна «Основи гастрономії та сервісології» належить до обов'язкових дисциплін професійного циклу.

Характеристика навчальної дисципліни

Курс	2
Семестр	4
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	Екзамен

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Всесвітня історія	Санітарія та гігієна в галузі
Вступ до фаху	Економіка готелів та ресторанів
Основи гостинності	Світове господарство і МЕВ
Харчова хімія та нутриціологія	Рекреаційні комплекси світу
Сучасні технології харчування	Готельна справа
Менеджмент	Ресторанна справа

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
<p>Здатність здійснювати усну і письмову комунікацію професійного спрямування рідною та іноземною мовами;</p> <p>Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань;</p> <p>Здатність до адаптації, креативності, генерування ідей та дій в новій ситуації;</p> <p>Управляти поточною діяльністю підприємств готельного та ресторанного бізнесу, розраховувати основні фінансово-економічні показники та оцінювати ефективність їх діяльності;</p> <p>Розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств індустрії гостинності.</p>	<p>Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;</p>
<p>Здатність до застосовування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії;</p> <p>Здатність самостійного проведення досліджень на відповідному рівні;</p> <p>Знати особливості розміщення та використання рекреаційних ресурсів за регіонами світу, оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб різних категорій споживачів та видів туризму;</p> <p>Розуміти організаційно-економічний механізм підвищення конкурентоспроможності національних закладів розміщування та закладів ресторанного господарства;</p> <p>Розробляти рекомендації для державних органів влади та органів місцевого самоврядування у сфері контролю за діяльністю у галузі гостинності.</p> <p>Опанувати наукові основи теорії менеджменту організацій, знати особливості регулювання підприємницької діяльності в Україні та інших країнах світу;</p> <p>Управляти поточною діяльністю підприємств готельного та ресторанного бізнесу, розраховувати основні фінансово-економічні показники та оцінювати ефективність їх діяльності;</p> <p>Створювати якісні, конкурентоспроможні та безпечну послуги у галузі гостинності для потреб національного ринку та закордонних споживачів;</p> <p>Використовувати інформаційні технології у процесі створення та реалізації продукції готельно-ресторанних комплексів, планувати координовану діяльність різних функціональних підрозділів спеціалізованих підприємств;</p> <p>Розробляти, обґрунтовувати та впроваджувати стратегію зовнішньоекономічної діяльності підприємств індустрії гостинності.</p>	<p>Розуміти основні положення законодавства у сфері надання туристично-рекреаційних послуг, національних і міжнародних стандартів з готельно-ресторанного обслуговування;</p>

Компетентності	Результати навчання
<p>Здатність до застосування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії;</p> <p>Здатність самостійного проведення досліджень на відповідному рівні;</p> <p>Знати особливості розміщення та використання рекреаційних ресурсів за регіонами світу, оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб різних категорій споживачів та видів туризму;</p> <p>Відстежувати тенденції функціонування національного та світового ринків сфери обслуговування, встановлювати взаємозв'язок між розвитком галузі гостинності та соціально-економічними процесами у країні.</p>	<p>Визначати зміст базових понять галузі гостинності та організації готельно-ресторанної справи, а також світоглядних та суміжних наук.</p>

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи гастрономії

Тема 1. Теоретичні основи гастрономії

1.1. Гастрономічна культура та її місце в суспільному житті.

Гастрономія, як наука, що вивчає зв'язок між культурою і їжею та є елементом повсякденної культури і спадщини людства. Історичні аспекти впливу продуктів харчування на події міжнародного масштабу. Сутність та вплив система харчування в країні на долю окремих осіб та міждержавні відносини. Зміст та складові елементи системи гастрономічної культур: культура приготування їжі (кулінарна культура); культура прийняття їжі; гастрономічна рефлексія. Функції гастрономічної культури.

1.2. Базові поняття гастрономії.

Сутність та взаємозв'язок понять гастрономія і кулінарія. Гастрономічні товари. Основні види обробки продуктів харчування в процесі приготування страви за способом впливу на продукт: фізична та хімічна. Способи механічної обробки сировини і страв. Сутність та способи термічної обробки сировини і страв. Способи хімічної обробки продовольчої сировини.

1.3. Сутність і показники якості та безпеки харчових продуктів.

Харчові продукти та їх склад. Небезпечні компоненти продуктів харчування. Проблеми безпеки продуктів харчування. Контамінанти харчових продуктів, що становлять небезпеку з точки зору поширеності і токсичності. Основні шляхи запобігання забрудненню продуктів харчування шкідливими речовинами. Якість продовольчих товарів та чинники сфери виробництва, що впливають на неї. Якісні характеристики властивостей продовольчих товарів. Показники якості продовольчих товарів: одиничні та комплексні. Гігієнічні нормативи, за якими оцінюється безпечність харчових продуктів. Нормативно-правові основи безпеки харчової продукції на міжнародному та національному рівнях. Кодекс Аліментаріус (харчовий кодекс). Система НААСР. Стандарти серії ISO 22000, які визначають систему управління безпекою харчових продуктів. Законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів. Основні законодавчі акти в галузі харчової безпеки в Україні.

Тема 2. Класифікація та характеристика категорій гастрономічних товарів

2.1. Загальна класифікація гастрономічних товарів.

Поділ продовольчих товарів залежно від особливостей походження, виробництва та якості на види, різновиди і сорти. Вимоги до класифікації товарів. Види класифікації товарів: біологічна, виробнича, учбова та торговельна. Асортимент товарів та його різновиди. Кодування товарів у вигляді цифрового, штрихового коду з метою їх ідентифікації. Методи визначення показників якості гастрономічних товарів: органолептичний та лабораторний. Процеси, що відбуваються під час зберігання товарів. Енергетична цінність гастрономічних товарів.

2.2. Характеристика борошна, хлібобулочних та макаронних виробів.

Зерноборошняні товари та їх склад. Класифікація зернових культур. Показники якості зерна. Продукти переробки зерна та їх характеристика і класифікація: крупи, борошно. Дефекти круп і борошна. Групи хлібопекарських виробів. Класифікація та асортимент хлібобулочних виробів. Показники якості та хвороби хлібобулочних виробів. Сухарні та бубличні вироби. Макаронні вироби та їх класифікація залежності від форми та виду борошна. Оцінка якості макаронних виробів.

2.3. Характеристика свіжої та переробленої плодово-овочевої продукції та грибів.

Харчова цінність плодів та овочів. Класифікація свіжих плодів. Горіхоподібні товари та їх склад. Ягоди: їх характеристика та класифікація. Класифікація свіжих овочів. Способи переробки плодів та овочів. Методи переробки плодовоовочевої продукції. Асортимент переробленої продукції. Класифікація плодовоовочевих консервів. Гриби і продукти їх переробки.

2.4. Характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів.

Зміст та види крохмалю. Цукор та характеристика підсолоджуючих речовин цукрозамінників. Мед натуральний та його класифікація. Кондитерські вироби та їх класифікація: цукристі та борошняні. Класифікація та асортимент цукрових кондитерських виробів. Класифікація та асортимент борошняних кондитерських виробів. Вимоги до якості кондитерських виробів. Упакування, маркування та зберігання кондитерських виробів.

2.5. Характеристика смакових товарів.

Загальна характеристика та класифікація смакових товарів. Асортимент алкогольних напоїв. Лікєро-горілчані вироби. Слабоалкогольна та безалкогольні напої, їх асортимент. Соки та їх характеристика. Види сокової продукції. Класифікація чаю. Кава та кавові напої. Харчова сіль, прянощі та продукти їх переробки.

2.6. Характеристика молока і молочних продуктів.

Склад молока і його характеристика. Класифікація молока. Різновиди молочних продуктів. Молочні консерви. Асортимент кисломолочних продуктів. Групи та види вершкового масла. Морозиво його склад та поживна цінність. Сичужні сири та їх ідентифікаційні ознаки. Класифікація та асортимент натуральних сирів. Оцінка якості та дефекти молочних продуктів.

2.7. Характеристика товарної групи м'ясо і м'ясопродукти.

Класифікація та товарна характеристика м'яса. М'ясні гастрономічні товари та їх класифікація. Варені ковбаси, м'ясні хліби, сосиски та сардельки: склад та асортимент. Фаршировані варені ковбаси. Кров'яні ковбаси, паштети і сальтисони: особливості виготовлення і асортимент. Напівкопчені, варено-копчені та сирокпчені ковбаси: асортимент та технологія виробництва. М'ясні копченості. Умови зберігання м'ясних гастрономічних товарів. М'ясні консерви.

2.8. Характеристика товарної групи риба і рибні товари.

Склад та харчова цінність риби. Класифікація промислових риб. Жива товарна риба та її класифікація і асортимент. Асортимент, споживні властивості та показники якості охолодженої та замороженої риби. Асортимент і харчова цінність соленої риби. Виробництво, харчова цінність, класифікація та асортимент рибних консервів та пресервів.

Копчені рибні продукти, та способи копчення риби. Водні нерибні об'єкти промислу та товари з них. Показники якості та дефекти рибних продуктів.

2.9. Характеристика харчових жирів, яєць і яєчних товари та харчових добавок.

Характеристика та класифікація харчових жирів. Класифікація жирової продукції за походженням жирової сировини. Рослинна олія та її асортимент. Яйця, їх класифікація та яєчні товари. Продукти переробки яєць. Харчові концентрати та їх асортимент.

Тема 3. Гастрономія та національні кухні народів країн світу

3.1. Історія розвитку культури та традицій харчування народів світу

Історичні та географічні особливості визначення вихідного набору продуктів харчування, що становлять основу певної національної кухні. Типи та асортимент страв. Загальна характеристика закусок, перших страв, других страв, гарнірів, десертів. Вибір способу кулінарної обробки страв певної національної кухні. Вибір режиму харчування та визначення особливостей культури харчування країн світу.

3.2. Особливості національних кухонь народів країн Європи.

Особливості національних кухонь народів країн Південної Європи: балканська та середземноморська кухні. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Італії, Іспанії, Португалії, Болгарії, Греції. Особливості національних кухонь народів країн Північної Європи: скандинавська кухня. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Данії, Норвегії, Фінляндії, Швеції, Голландії. Тенденції розвитку національних кухонь народів країн Центральної та Східної Європи. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні країн Центральної (Німеччини, Австрії, Швейцарії) та Східної (Угорщини, Чехії, Словенії, Польщі) Європи. Сучасні тренди розвитку кулінарної продукції в країнах Західної Європи. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Франції, Бельгії, Великобританії, Ірландії, Шотландії, Уельсу.

3.3. Особливості національних кухонь народів країн Австралії, Нової Зеландії та Африки.

Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Австралії. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Нової Зеландії. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні народів Африки за регіонами.

3.4. Особливості національних кухонь народів країн Америки.

Особливості національних кухонь народів країн Північної Америки. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні США, Канади та Мексики. Тенденції розвитку національних кухонь народів країн Південної Америки і Центральної Америки. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Бразилії, Аргентини та інших країн Латинської Америки.

3.5. Особливості національних кухонь народів країн Близького Сходу та Азії.

Особливості національних кухонь народів країн Близького Сходу. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Ізраїлю (єврейська кухня), Туреччини, Іраку, Ірану. Особливості національних кухонь народів країн Азії. Відмінні риси та специфічні особливості національної кухні Індії, Китаю, Японії, Кореї. Відмінні риси та специфічні особливості магрибської кухні країн древнього арабського Магрибу – Алжиру, Лівії, Тунісу, Марокко.

3.6. Особливості національної культури харчування в Україні.

Критерії визначення особливостей національної культури харчування українців: географічне положення клімат України; основні напрямки сільського господарства, перероблююча та харчова промисловість; національний склад та віровизнання; продукти харчування та смакові продукти, що використовуються в Україні; традиційні способи кулінарної обробки та їх характеристика. Традиційна гастрономія України: чим пригощають у різних регіонах. Ситна північ України: Житомирщина, Чернігівщина, Сумщина, Київщина. Рибний південь України: Одещина, Миколаївщина, Запоріжжя. Страви центральної України:

Черкащина, Кіровоградщина, Полтавщина, Дніпропетровщина, Вінниччина. Страви східної України: Донбас, Луганщина, Харківщина. Кулінарні традиції Західної України: Прикарпаття, Буковина, Закарпаття, Львівщина, Рівненщина, Тернопільщина, Хмельниччина. Режим та традиції харчування українців.

Тема 4. Гастрономічний туризм

4.1. Сутність та класифікація видів гастрономічного туризму.

Гастрономічний туризм як світовий тренд соціального і культурного значення. Історичні аспекти розвитку кулінарного туризму. Найпоширеніші визначення гастрономічного туризму в зарубіжній літературі. Трактуювання терміну «гастрономічний туризм» в Україні. Класифікації видів гастрономічного туризму. Глобальні тенденції розвитку гастрономічного туризму.

4.2. Технологія розробки кулінарних турів, як інноваційної форми обслуговування туристів.

Цільова аудиторія гастрономічного туризму. Мета та види гастрономічних турів, їх загальна характеристика. Гастрономічні фестивалі, цілі та особливості їх проведення. Основні гастрономічні фестивалі світу. Світове об'єднання гастрономічних міст *Delice*. Всесвітня асоціація гастрономічного туризму. Переваги гастрономічного туризму. Найвідоміші кулінарні школи світу.

4.3. Гастрономічний туризм на ринку України.

Українська національна кухня, як культурна спадщина українського народу. Аналіз розвитку туристично-гастрономічної діяльності в Україні. Характеристика гастрономічних фестивалів, які було започатковано в Україні. Вуличні страви великих міст України, які відбиваються на гастрономічній історії міста. Сформовані гастрономічні бренди Харкова – солодкої столиці України.

Змістовий модуль 2. Основи сервісології

Тема 5. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності

5.1. Поняття та концепції потреб людини.

Теоретичне дослідження категорії «потреба» з урахуванням специфіки прикладного застосування у сфері обслуговування. Рівні задоволення потреб людини. Способи задоволення потреб. Види потреб у соціальній сфері. Класифікація потреб людини та їх характеристика.

5.2. Роль і місце сервісології в системі наукового знання.

Наукові дослідження понять «сервісологія», «сервісне суспільство», «сервісна» цивілізація». Основні категорії сервісології: потреба, послуга, сервіс. Характерні риси сервісу. Методи дослідження потреб: метод переваги, метод обструктивної техніки. Етапи процесу задоволення потреби.

5.3. Основні поняття й визначення в сервісології та сервісній діяльності.

Теоретичні аспекти визначення понять, пов'язаних з сервісологією: система потреб, інтерес, мотивація, діяльність. Комплексна структура задоволення потреби людини. Двосторонній характер зв'язку потреб і діяльності. Закон піднесення потреб та особливості його прояву. Сутність, предмет та об'єкт сервісної діяльності. Основні завдання сервісної діяльності. Рівні сервісу в пізнавальній діяльності. Класифікація потреб у сервісній діяльності.

5.4. Етапи обслуговування у процесі сервісної діяльності.

Характеристика форм сервісної діяльності. Норми сучасного сервісу: обов'язковість пропозиції, необов'язковість використання, еластичність сервісу, зручність сервісу, технічна адекватність сервісу. Поняття технологія сервісу та її складові.

Тема 6. Характеристика і класифікація послуг

6.1. Сутність, класифікація та загальна характеристика послуг.

Поняття «послуга». Основні підходи до визначення послуг, що використовуються у сучасній літературі. Суб'єкти діяльності у сфері послуг. Функції сфери послуг. Основи зростання ролі послуг у сучасному суспільстві. Характеристика основних властивостей послуги як товару. Концепція послуги. Модель багаторівневого представлення продукту та її складові. Класифікатор секторів та підсекторів послуг. Модель споживчої поведінки у сфері послуг.

6.2. Організація туристичних послуг

Туристична послуга та її відмінні риси. Специфіка властивостей послуг туризму. Основні пріоритети у виборі туристичних послуг для різних соціальних груп населення. Функції туризму. Фактори, що впливають на розвиток туризму. Склад основних та додаткових послуг туризму. Технологічні схеми комплексного обслуговування туристів. Класифікація туризму. Категорії туристичних підприємств: туроператори і тур агенти, їх характеристика. Взаємини суб'єктів туризму. Основний туристичний продукт у практичній діяльності туристичних фірм – тур. Етапи створення нового турпродукту.

6.3. Сервіс гостинності

Зміст понять «готельний бізнес», «готельна індустрія». Відмінні особливості готельних послуг. Заходи, що підвищують довіру клієнтів до готельного підприємства. Сутність та види готельних послуг: основні та додаткові. Характерні особливості сучасного готельного обслуговування. Поняття та головні риси готельного продукту. Рівні готельного продукту пропонувані засобами розміщення. Рівні готельного продукту згідно очікувань клієнтів. Типи у структурі комплексного готельного продукту: основний, спеціальний, супутній, додатковий. Особливості готельних послуг. Поняття «готель», «готельний ланцюг». Технологічний цикл обслуговування гостей у готелях. Класифікація засобів розміщення за рекомендацією ВТО. Класифікація готельних підприємств. Стандарт якості технології обслуговування у готелях.

6.4. Організація харчування як комплекс сервісних послуг

Зміст понять «ресторанне господарство», «заклад ресторанного господарства», «підприємство ресторанного господарства». Специфічна особливість організації роботи закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства. Класифікації закладів ресторанного господарства країн світу у довідниках. Класифікація та характеристика комбінованих закладів ресторанного господарства. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства. Класифікація ресторанів. Вимоги до закладів ресторанного господарства певного типу і класу: загальні та відмінні. Класифікація барів, кафе, закусточних. Класифікація їдалень і буфетів. Аналіз розвитку загальнодоступної мережі підприємств ресторанного господарства. Діяльність мережі закладів ресторанного господарства.

6.5. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок

Комплекс заходів, спрямованих на обслуговування учасників форумів, конференцій, нарад, ділових зустрічей. Виставкова діяльність. Поняття та визначення основних суб'єктів виставкового бізнесу. Взаємозв'язок основних суб'єктів виставкового бізнесу в процесі організації виставкових заходів. Основні види виставкового продукту: характерний, супутній, додатковий. Види, склад та цільові групи споживачів виставкового продукту.

6.6. Послуги відпочинку, рекреації та анімаційного сервісу

Роль сектора розваг, дозвілля і спорту у загальній інфраструктурі індустрії гостинності. Фактори вибору типу відпочинку. Дозвілля та його характерні ознаки. Основні концепції та функції дозвілля. Загальноприйнята класифікація дозвілля. Структурне наповнення дозвілля. Характеристика форм дозвіллевої діяльності. Фактори, що обумовлюють вибір розваг. Групи підприємств, які зараховують до індустрії розваг. Класифікація об'єктів розважальної інфраструктури. Класифікація об'єктів індустрії розваг

за спектром пропонованих послуг. Сутність та структура послуг анімаційного типу. Видові зв'язки анімаційного сервісу. Технологія анімаційного сервісу. Типологія анімаційної діяльності. Основні напрямки анімаційної діяльності. Готельна анімація та її особливості.

Тема 8. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності

7.1. Сутність і класифікація кейтерингу, як професійної діяльності

Сутність понять «кейтринг», «кейтерингове обслуговування», «кейтерингова компанія». Класифікація кейтерингового обслуговування. Кейтерингові послуги: основні та додаткові. Основні групи споживачів кейтерингового обслуговування. Види заходів та асортимент кейтерингових послуг. Основні способи організації доставки їжі додому або в офіс. Світовий та національний ринок корпоративного громадського харчування.

7.2. Сервісні процеси кейтерингу.

Типова схема організації та проведення повносервісного кейтерингового обслуговування. Форми бенкетного обслуговування: фуршет, «шведський стіл», кава-брейк, бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами, прийом-коктейль, барбекю на природі. Забезпечення матеріально-технічною базою кожним видом кейтерингового обслуговування. Процес обслуговування заходів кейтерингу. Сценарій підготовки та проведення бенкету-фуршету. Підбір кваліфікованого персоналу для організації кейтерингового заходу. Необхідна кількість персоналу при підготовці бенкету на 100 персон. Тенденції кейтерингового обслуговування.

7.3. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах за дипломатичним протоколом.

Найважливіші правила спілкування між представниками різних країн – дипломатичний протокол і етикет. Сутність, класифікація та характеристика дипломатичних прийомів. Різновиди дипломатичних банкетів – прийомів. Види прийомів згідно дипломатичної практики. Підготовча робота із влаштування прийому. Складання схеми розміщення гостей за столами. Складання меню заходу. Сценарій обслуговування гостей. Структура процесу обслуговування бенкету-прийому: подавання аперитиву, обслуговування в бенкетному залі, обслуговування у вітальні (кавовій або чайній залі).

Тема 8. Організація та культура сервісної діяльності

8.1. Етика і психологія сервісної діяльності.

Зміст професійної етики. Етика ділових відносин. Культура спілкування. Стель та психологічні особливості процесу обслуговування споживачів. Принципи етичної поведінки фахівця в сфері сервісу. Положення, що містить професійна етика працівників сервісу. Основні стандарти обслуговування гостей. Сутність, призначення та суб'єкти корпоративної етики є: власники, керівники та працівники закладів готельно-ресторанного господарства. Принципи корпоративної етики. Загальні принципи корпоративної етики. Норми корпоративної етики. Види корпоративної етики. Основні навички, якими повинен володіти керівник закладу готельно-ресторанного господарства. Етика працівників контактної зони. Вербальні засоби етикету ділового спілкування. Невербальні засоби спілкування. Етикет мобільного зв'язку.

8.2. Міжнародний етикет обслуговування.

Міжнародний етикет. Основні правила етикету в європейських країнах: англійські традиції, етикет у Франції, Німеччині, Італії, Іспанії. Складові етикету у США. Основні правила етикету у країнах Азії (Таїланд, Японія, Китай, Індія, Південна Корея) і Латинської Америки (Мексика, Чилі). Основні правила етикету у мусульманських країнах Близького та Середнього Сходу (Марокко, Саудівська Аравія, Туніс).

8.3. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу

Гостинність як важлива складова в управлінні якістю обслуговування у готельних підприємствах. Глобальна концепція законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку. Процес формування якості послуги. Критерії ступені задоволення клієнта якістю послуг гостинності. Концепція якості послуги. Сутність та системність управління якістю послуг. Підходи до структури якості обслуговування у сервісних підприємствах. Вимоги якісного обслуговування споживачів персоналом готельних підприємств.

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Методи навчання та викладання

У навчальному процесі для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування таких методів навчання: проблемні лекції, міні-лекції, робота в малих групах, кейс-метод, презентації, ділові ігри, банки візуального супроводу.

Проблемні лекції передбачають разом із розглядом основного лекційного матеріалу розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які мають актуальне значення для теорії та практики та відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Банки візуального супроводу сприяють активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни за допомогою наочності. Робота в малих групах дає змогу структурувати практичні заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування. Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для подання певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань.

Лекційна форма проведення занять передбачає застосування таких методів: пояснювально-ілюстративного, методу проблемного викладу, дискусії, дистанційних та медіа технологій навчання (проблемна лекція (теми 1-5, 6-7), лекція-діалог (тема 5, 8) лекція-конференція (теми 1-8 за умови проведення занять за дистанційною формою навчання).

Практичні заняття передбачають застосування методів: частково-пошукового, дослідницького, інтерактивного (робота в малих групах (тема 1, 3), кейс-метод (тема 2), презентації (тема 4, 8), банки візуального супроводу (тема 5,6).

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни «Основи гастрономії та сервісології» здійснюється за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів, мінімальна сума, що дозволяє студенту отримати залік – 60 балів);

Поточний контроль включає оцінювання студентів під час:

лекцій – активна робота на парі за умови виконання студентом активної участі в обговоренні теми заняття, становлення питань та висловлюванням своєї думки стосовно теми заняття.

практичних занять – активна робота на парі (1 бал за кожне заняття), за умови виконання студентом активної участі в дискусії стосовно теми заняття та відповіді на поставлені питання. Загальна кількість балів 12.

Форми поточного оцінювання результатів навчання:

колоквіуми. Протягом семестру студенти пишуть 2 колоквіуми. Колоквіум I включає

всі теми 1 модулю, колоквиум II включає теми 2 модулю. Максимальна кількість балів за кожний колоквиум – 5. Максимальна оцінка за обидва колоквиуми – 10 балів. Структура колоквиуму: 1) два теоретичних завдання (максимальна оцінка теоретичні завдання – 2 бали); 2) два практичних завдання (максимальна оцінка за практичні завдання – 3 бали).

презентація результатів виконаних завдань. Індивідуальне завдання за дисципліною має форму інтегрального завдання, вирішення якої потребує опанування змісту дисципліни та передбачає характеристику гастрономії і національних кухонь країн світу та організації сервісної діяльності країн світу (за вибором). Максимальна кількість балів за презентацію індивідуального завдання – 7 балів. Загальна оцінка 14 балів.

Самостійна робота здобувача включає: опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу; вивчення окремих тем та питань, що передбачені для самостійного опрацювання; підготовка до практичних занять; підготовка до проходження поточного контролю; пошук (підбір) джерел для підготовки презентацій за заданою тематикою; виконання індивідуальних завдань.

Форми самостійної роботи:

виконання домашніх завдань. Протягом семестру студенти виконують домашні завдання за всіма темами (1-8). Максимальна оцінка за кожне виконане завдання – 2 бали при умові правильного виконання та наявності відповіді. Загальна кількість балів 24.

Підсумковий / семестровий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни «Основи гастрономії та сервісології» проводиться у формі іспиту відповідно до графіку навчального процесу, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо. Кожен екзаменаційний білет складається з 3-х практичних ситуацій, які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця у сфері ГРБ. Екзаменаційний білет включає: тестове завдання (15 балів), стереотипне завдання (15 балів) і діагностичне завдання (10 балів).

Підсумкова оцінка з дисципліни обчислюється з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю, який передбачає накопичувальна система (максимальна кількість – 60 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 35 балів). Результат семестрового іспиту оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 35 балів).

Результат проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності». Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ЄКТС».

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
Тема 1. Теоретичні основи гастрономії	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Гастрономічна культура та її місце в суспільному житті. 2. Базові поняття гастрономії. 3. Сутність і показники якості та безпеки харчових продуктів.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Органолептичні методи оцінки якості харчової продукції. Процес дегустації кави.	Активна робота на парі	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Нормативно-правові основи безпеки харчової продукції на міжнародному та національному рівнях. Харчовий кодекс (Кодекс Аліментаріус). Законодавство Європейського Союзу з безпеки харчових продуктів. 2. Основні законодавчі акти в галузі харчової безпеки в Україні. 3. Молекулярна гастрономія. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
Тема 2. Класифікація та характеристика категорій гастрономічних товарів	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1. Загальна класифікація гастрономічних товарів. 2. Характеристика борошна, хлібо-булочних та макаронних виробів. 3. Характеристика свіжої та переробленої плодово-овочевої продукції та грибів. 4. Характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів. 5. Характеристика смакових товарів.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Порядок визначення якості та умов зберігання основних груп гастрономічних товарів.	Активна робота на парі	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Характеристика підсолоджуючих речовин цукрозамінників. 2. Показники якості та хвороби хлібобулочних виробів. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
	<i>Аудиторна робота</i>			
Лекція	Лекція за питаннями: 1. Характеристика молока і молочних продуктів. 2. Характеристика товарної групи м'ясо і м'ясопродукти. 3. Характеристика риби і рибних товарів.	Активна робота на парі	-	

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
		4. Характеристика харчових жирів, яєць і яєчних товари та харчових добавок.		
	Практичне заняття	Практичне виїздне заняття. Ознайомлення з асортиментом та умовами зберігання гастрономічних товарів в торговельній мережі міста Харкова.	Активна робота на парі	1
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Оцінка якості та дефекти молочних продуктів. 2. Показники якості та дефекти рибних продуктів. 3. Харчові концентрати та їх асортимент. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2	
Тема 3. Гастрономія та національні кухні народів країн світу	Аудиторна робота			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Історія розвитку культури та традицій харчування народів світу 2. Особливості національних кухонь народів країн Європи.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Характеристика і особливості національної кухні та культури харчування в Україні.	Активна робота на парі	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Вибір способу кулінарної обробки страв певної національної кухні. 2. Вибір режиму харчування та визначення особливостей культури харчування країн світу. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1. Особливості національних кухонь народів країн Австралії, Нової Зеландії та Африки. 2. Особливості національних кухонь народів країн Америки. 3. Особливості національних кухонь народів країн Близького Сходу та Азії.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Презентація індивідуального завдання: характеристика гастрономії і національних кухонь країн світу (за вибором)	Активна робота на парі	1
			Презентація	5
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Відмінні риси та специфічні особливості магрибської кухні країн древнього арабського Магрибу. 2. Специфічні особливості кухні Африканських країн. Підготовка до практичного заняття та колоквіуму.	Перевірка домашніх завдань	2	

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
Тема 4. Гастрономічний туризм	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Сутність та класифікація видів гастрономічного туризму 2. Кулінарні тури, як інноваційна форма обслуговування туристів. 3. Гастрономічний туризм на ринку України	Активна робота на парі	-
			Колоквіум	7
	Практичне заняття	Практичне заняття. Кращі гастрономічні напрямки Європи. Гастрономічні фестивалі країн світу. Характеристика гастрономічних фестивалів, які було започатковано в Україні.	Активна робота на парі	1
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Аналіз особливостей та тенденцій розвитку гастрономічного туризму в різних країнах світу. 2. Найвідоміші кулінарні школи світу. 3. Діяльність Всесвітньої асоціації гастрономічного туризму. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2	
Тема 5. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Поняття та класифікація потреб людини. 2. Роль і місце сервісології в системі наукового знання.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Аналіз впливу рівня задоволення сукупності матеріальних потреб на найважливіші показники життєвого рівня людини.	Активна робота на парі	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Порівняльна характеристика способів задоволення потреб людини. 2. Формування й розвиток інтелектуальних, моральних, естетичних і соціальних потреб на основі сукупного культурного досвіду людства. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
	<i>Аудиторна робота</i>			
Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Основні поняття й визначення в сервісології та сервісній діяльності. 2. Етапи обслуговування у процесі сервісної діяльності.	Активна робота на парі	-	
Практичне заняття	Практичне заняття. Сервісна діяльність у сфері торгівлі: передпродажне обслуговування (демонстрація, перевірка й упакування товару) і післяпродажне	Активна робота на парі	1	

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
		обслуговування (гарантійне й після-гарантійне обслуговування)		
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Тісний зв'язок потреби, інтересу, мотиву та діяльності людини. 2. Концепція постіндустріального (інформаційного) суспільства, ознакою якого вважається переорієнтація виробництва зі створення матеріальних благ на надання послуг і генерування інформації. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
Тема 6. Характеристика і класифікація послуг	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1. Сутність, класифікація та загальна характеристика послуг. 2. Організація туристичних послуг 3. Сервіс гостинності	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Етапи створення нового туристичного продукту та розробки туру. Процес продажу туристичного продукту.	Активна робота на парі	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Фактори, що впливають на розвиток туризму. 2. Характерні особливості сучасного готельного обслуговування. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
	Аудиторна робота			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1. Організація харчування як комплекс сервісних послуг 2. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок 3. Послуги відпочинку, рекреації та анімаційного сервісу	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття. Розвиток загально-доступної мережі підприємств ресторанного господарства, сервісного обслуговування, відпочинку, рекреації та анімаційного сервісу	Активна робота на парі	1
	Самостійна робота			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Аналіз діяльності міжнародних готельних ланцюгів. 2. Вимоги, яким повинні відповідати послуги для задоволення потреб певного контингенту споживачів. 3. Класифікації закладів ресторанного господарства країн світу. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
Тема 7. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Сутність і класифікація кейтерингу, як професійної діяльності. 2. Сервісні процеси кейтерингу. 3. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах за дипломатичним протоколом.	Активна робота на парі	-
	Практичне заняття	Практичне заняття: Розробка сценарію організації обслуговування гостей на бенкетах-прийомах за дипломатичним протоколом.	Активна робота на парі	1
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Аналіз світового ринку корпоративного громадського харчування (доставка їжі в офіси та додому): американський, голландський, французький та італійський кейтеринг. 2. Національні тенденції кейтерингового обслуговування. Підготовка до практичного заняття.	Перевірка домашніх завдань	2
Тема 8. Організація та культура сервісної діяльності	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція	Проблемна лекція за питаннями: 1. Етика і психологія сервісної діяльності. 2. Міжнародний етикет обслуговування. 3. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.	Активна робота на парі	-
			Колоквіум	7
	Практичне заняття	Практичне заняття: Презентація індивідуального завдання: Організація сервісної діяльності у країнах світу (за вибором).	Активна робота на парі	1
			Презентація	5
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу: 1. Основні навички, якими повинен володіти керівник закладу готельно-ресторанного господарства. 2. Етика працівників контактної зони. Підготовка до практичного заняття та колоквіуму.	Перевірка домашніх завдань	2	
Екзамен			40	

Рекомендована література

Основна

1. Основи гастрономії та сервісології: опорний конспект лекцій / В. О. Козуб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7012>
2. 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.

3. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

Додаткова

4. Золотухіна І. В. Конспект лекцій з курсу «Інноваційні ресторани технології» / І. В. Золотухіна; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 190 с.

5. Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / О. М. Кравець, С. І. Байлик ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 335 с.

6. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2018. – 146 с.

7. Островська Г. Й. Курс лекцій з дисципліни «Кухні народів світу» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». – 2018. – 162 с.

8. Островська Г. Й. Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Кухні народів світу» для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Г. Й. Островська. – Тернопіль, ТНТУ, 2018. – 67 с.

9. Товарознавство: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, А. Демічковський, О. Цільник, О. Бордун, О. Піхур. – Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019. – 200 с.

Інформаційні ресурси

10. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

11. Сайт Міністерства економічного розвитку та торгівлі. URL: <https://me.gov.ua>

12. Види сервісної діяльності [Електронний ресурс]. URL: http://studopedia.ru/2_7837_vidiservisnoy-deyatelnosti.html

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

14. Масилова М. Г. Сервісна діяльність [Електронний ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0002.asp#hex30

15. Сервісна діяльність і її роль в обслуговуванні [Електронний ресурс]. URL: http://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html

16. Психологічне трактування потреб людини. [Електронний ресурс]. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/9860/>

17. Управління взаємовідносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. URL: <http://economics.at.ua/publ/9-1-0-57>.

18. Природа потреб людини. [Електронний ресурс]. URL: https://pidruchniki.com/17530607/psihologiya/priroda_potreb_lyudini.

19. Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7012>.