Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

ОСНОВИ ГАСТРОНОМІЇ ТА СЕРВІСОЛОГІЇ

Спеціальність	*241 Готельно-ресторанна справа*
Освітня програма	*Готельно-ресторанний бізнес*
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	2 курс, 3 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Лабораторні – 0 год. Самостійна робота – 102 год.
Форма підсумкового контролю	Іспит
Кафедра	Кафедра міжнародної економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, м. Харків, пр. Науки, 9-а. к. 201, +38 (057) 702-18-32, http://mev.hneu.edu.ua/international-economics-and-management/
Викладач (-і)	Козуб Вікторія Олександрівна, професор кафедри міжнародної економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, доцент; Фролова Тетяна Володимирівна, викладач кафедри міжнародної економіки та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності
Контактна інформація викладача (-ів)	kozub.viktoria@hneu.net +380677055426
Дні занять	Чт.
Консультації	Консультації (дистанційно) за домовленістю з ініціативи здобувачів; листування за допомогою електронної пошти kozub.viktoria71@gmail.com; tetfrol70@ukr.net (у форматі 24/7 кожного дня); аудіоспілкування або повідомлення у сервісах Viber, Telegram (за графіком консультацій викладачів).

Мета навчальної дисципліни: отримання студентами знань об'єктивних закономірностей, реальних процесів та специфічних особливостей організації гастрономії і сервісної діяльності, а також навичок їх практичного застосування.

Передумови для навчання

Перелік попередньо прослуханих дисциплін / Знання, вміння, навички, якими повинен володіти здобувач, щоб приступити до вивчення дисципліни

Попередні дисципліни	Знання, вміння, навички, якими повинен володіти здобувач, щоб приступити до вивчення дисципліни
Мікроекономіка; Макроекономіка; Політична економія; Статистика, Фінанси; Дослідження операцій та методи оптимізації	Знання та розуміння предметної області професійної діяльності. Вміння використовувати нормативні та правові акти, що регламентують професійну діяльність. Вміння вирішувати проблемні ситуації в процесі виконання функцій виробництва і обслуговування на підприємствах сервісу. Загальнокультурні та професійні навички, що дозволяють здійснювати вибір необхідних методів і засобів процесів гастрономії і сервісу, брати участь в організації контактної зони для обслуговування споживачів, формуванні клієнтурних відносин, розробці елементів оптимізації сервісної діяльності.

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи гастрономії

1. Теоретичні основи гастрономії

1.1. Гастрономічна культура та її місце в суспільному житті.
1.2. Базові поняття гастрономії.
1.3. Сутність і показники якості та безпеки харчових продуктів.
2. Класифікація та характеристика категорій гастрономічних товарів
2.1. Загальна класифікація гастрономічних товарів.
2.2. Характеристика борошна, хлібобулочних та макаронних виробів.
2.3.Характеристика свіжої та переробленої плодово-овочевої продукції та грибів.
2.4. Характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів.
2.5. Характеристика смакових товарів.
2.6. Характеристика молока і молочних продуктів.
2.7. Характеристика товарної групи м'ясо і м'ясопродукти.
2.8. Характеристика групи риба і рибні товари.
2.9. Характеристика харчових жирів, яєць і яєчних товари та харчових добавок.
3. Гастрономія та національні кухні народів країн світу
3.1. Історія розвитку культури та традицій харчування народів світу
3.2. Особливості національних кухонь народів країн Південної Європи.
3.3. Особливості національних кухонь народів країн Північної Європи.
3.4. Особливості національних кухонь народів країн Центральної та Східної Європи.
3.5. Особливості національних кухонь народів країн Західної Європи.
3.5. Особливості національних кухонь народів країн Австралії та Нової Зеландії.
3.7. Особливості національних кухонь народів країн Північної Америки.
3.8. Особливості національних кухонь народів країн Південної і Центральної Америки.
3.9. Особливості національних кухонь народів країн Ближнього Сходу та Південно-Східної Азії.
3.10. Особливості національної культури харчування в Україні.
4. Гастрономічний туризм
4.1. Сутність та класифікація видів гастрономічного туризму.
4.2. Технологія розробки кулінарних турів, як інноваційної форми обслуговування туристів.
4.3. Гастрономічний туризм на ринку України.
Змістовий модуль 2. Основи сервісології
5. Теоретичні основи сервісології та сервісної діяльності
5.1. Поняття та концепції потреб людини.
5.2. Роль і місце сервісології в системі наукового знання.
5.3. Основні поняття й визначення в сервісології.
5.4. Загальна сутність та основні поняття сервісної діяльності.
5.5. Вплив рівня сервісної діяльності на показники якості життя.
6. Характеристика і класифікація послуг
6.1. Сутність та історичні етапи розвитку послуг.
6.2. Класифікація та загальна характеристика послуг.
6.3. Особливості світового та вітчизняного ринку послуг.
6.4. Сервіс туризму і гостинності
6.5. Організація харчування як комплекс сервісних послуг
6.6. Сервісне обслуговування нарад, конференцій і виставок
6.7. Послуги анімаційного сервісу
7. Організація та культура сервісної діяльності
7.1. Етика і психологія сервісної діяльності.
7.2. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
7.3. Сучасні технології сервісної діяльності.
8. Кейтеринг, як різновид сервісної діяльності
8.1. Кейтеринг як професійна діяльність.
8.2. Види і класифікація кейтерингу.
8.3. Сервісні процеси кейтерингу.

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни (за необхідності)	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7010 Розміщено робоча програма, лекційні матеріали, методичне

	забезпечення з практичних занять, тестові завдання, завдання для самостійної роботи студентів, колоквіумів, завдання поточних контрольних робіт

Рекомендовані джерела

Основні

1. 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.
2. 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.
3. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.
4. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: навч. посіб. / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Ціолковська. – Х. : ХДУХТ, 2014. – 211 с.

Додаткові

5. Щеникова Н. В. Традиции и культура питания народов мира: учебное пособие / Н. В. Щеникова, М.: Инфра-М, 2015. – 296 с.
6. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
7. Теоретичні основи товарознавства. Продовольчі товари : опорний конспект лекцій / уклад. Н. Я. Орлова, В. І. Мандрика. – К. : КНТЕУ, 2008. – 161 с.
8. Усіна А. І. Конспект лекцій з дисципліни «Товарознавство» / А. І. Усіна, І. С. Баландіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 196 с.
9. Островська Г. Й. Курс лекцій з дисципліни «Кухні народів світу» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». – 2018. – 162 с.
10. 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.
11. Ростовський В. Кухні народів світу: підруч. / В. Ростовський. – Кондор, 2016. – 502 с.
12. Золотухіна І. В. Конспект лекцій з курсу «Інноваційні ресторанні технології» / І. В. Золотухіна; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 190 с.
13. Сервисная деятельность: Учебник / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 202 с.
14. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. – М.: Дашков и К, 2012. – 220 с.

Система оцінювання результатів навчання

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35. Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності».

Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена в технологічній карті дисципліни.

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Max кількість балів
Активна аудиторна робота студентів на лекційних заняттях	12
Активна робота студентів на практичних заняттях	12
Виконання домашніх завдань	12
Колоквіуми	14
Презентація	10

Екзамен	40
Максимальна кількість балів	**100**

Відповідність шкали оцінювання ЄКТС національній системі оцінювання та ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену (іспиту), диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики, тренінгу	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
1 – 34	F		

Політики навчальної дисципліни

Політика дотримання академічної доброчесності – кожен студент повинен дотримуватись академічної доброчесності.

Політика щодо пропусків занять – відпрацювання пропущених занять згідно графіку консультацій викладача.

Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну – оцінювання завдань із закінченням строку здійснюється за принципом зниження максимального балу на 50% від максимально можливого за окремий вид навчальної роботи

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7010.

Силабус затверджено на засіданні кафедри «___»_____2020 р. Протокол №___