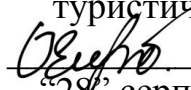


Міністерство освіти і науки України
Херсонський державний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

В. о. завідувача кафедри
готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу

 О. Орленко
28 серпня 2017 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Спеціальність 241. Готельно-ресторанна справа

Факультет економіки і менеджменту


2017- 2018 навчальний рік

Робоча програма з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для студентів за спеціальністю 241. Готельно-ресторанна справа. Розроблена на основі авторської програми навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства». Рекомендовано до друку Вченою радою ХДУ, протокол № 1 від “28” серпня 2017 року.

Розробники: Носова І.О. доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, кандидат педагогічних наук, доцент

Робоча програма схвалена на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Протокол від. ““28” серпня 2017 року № 1

В. о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу


_____ (Орленко.О.В.)

©Носова І.О., 2017 рік
© ХДУ, 2017 рік

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Галузь знань 24. «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й,	3-й
Загальна кількість годин 90		семестр	
		6-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,875 самостійної роботи студента – 2,75	Ступінь освіти: «бакалавр»	Лекції	
		16	4
		Практичні, семінарські	
		30	4
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
44	82		
		Вид контролю: 6 семестр – диф.залік	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання - 46:44

для заочної форми навчання - 8:82

Мета та завдання навчальної дисципліни

Головна **мета** вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ управління закладами готельно-ресторанного господарства і практичних навичок з організації управління як на рівні окремого підрозділу закладу готельно-ресторанного господарства, так і підприємства в цілому.

Завдання курсу:

- **Теоретичні** – формування знань про теоретичні аспекти управління з урахуванням особливостей діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.
- **Практичні** – формування практичних вмінь і навичок, що необхідні для проходження виробничої практики, вмінь з організації управління сучасним готельним комплексом та формування системи адміністративного менеджменту закладу готельно-ресторанного господарства

Компетентності

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетенцій:

Загальні компетентності (ЗК):

ІК Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов

ЗК 7. Здатність працювати у колективі та в команді;

Фахові компетентності спеціальності (ФК):

ФК6 – Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК13 – Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Очікувані результати навчання:

ПРН 6 Використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

ПРН 15 Управляти підприємством, приймати стратегічні та тактичні рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 22 Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Міждисциплінарні зв'язки

Вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» базується на загальних знаннях основ підприємництва, макроекономіки, мікроекономіки, економічної теорії.

Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни.

Менеджмент як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Завдання менеджменту.

Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління.

Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Функції менеджменту

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства.

Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

Тема 3. Методи менеджменту

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування і регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі тощо.

Тема 4. Прийняття управлінських рішень

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень.

Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність.

Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи.

Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (frontoffice та backoffice). Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу.

Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		лекц	практ	інд	с.р.		лекц	практ	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства										
Тема 1. Планування діяльності	12	2	4		6	12	0,5	0,5		11
Тема 2. Процес організації менеджменту	12	2	4		6	12	0,5	0,5		11
Тема 3. Мотивація як функція менеджменту	11	2	4		5	11	0,5	0,5		10
Тема 4. Управлінський контроль	11	2	4		5	11	0,5	0,5		10
Разом за змістовим модулем 1	46	8	16		22	46	2	2		42
Змістовий модуль 2. Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу										
Тема 1. Організація комунікаційних процесів	12	2	4		6	11	0,5	0,5		10
Тема 2. Групова динаміка формування колективу	9	2	2		5	11	0,5	0,5		10
Тема 3. Влада і лідерство	11	2	4		5	11	0,5	0,5		10
Тема 4. Культура управління	12	2	4		6	11	0,5	0,5		10
Разом за змістовим модулем 2	44	8	14		22	44	2	2		40
Разом 6 семестр	90	16	30		44	90	4	4		82

Денна форма навчання
Змістові модулі навчального курсу

6 семестр

Змістовий модуль 1 «Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства»

Лекційні модулі

1. Планування діяльності
2. Процес організації менеджменту
3. Мотивація як функція менеджменту
4. Управлінський контроль

Семінарські модулі

1. Менеджер, його якості і риси
2. Еволюція, етапи розвитку менеджменту.
3. Характеристика підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
4. Характеристика підприємств готельно-ресторанного бізнесу
5. Моделювання організаційної структури готельно-ресторанних господарств
6. Моделювання організаційної структури готельно-ресторанних господарств
- 7 Мотивація у готельно-ресторанному бізнесі
8. Стимулювання працівників у готельно-ресторанному бізнесі

Модулі самостійної роботи:

Написання рефератів за темами

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

Змістовий модуль 2 «Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу»

Лекційні модулі

1. Організація комунікаційних процесів
2. Групова динаміка формування колективу
3. Влада і лідерство
4. Культура управління

Семінарські модулі

1. Сіткове планування й управління роботами на підприємствах
2. Методика прийняття управлінських рішень
3. Методика прийняття управлінських рішень
4. Методи проведення аналізу реалізації послуг підприємствами готельно-ресторанного бізнесу
5. Методи проведення аналізу реалізації послуг підприємствами готельно-ресторанного бізнесу
6. Розробка стратегії розвитку підприємства готельно-ресторанного бізнесу на основі матриці БКГ
7. Розробка стратегії розвитку підприємства готельно-ресторанного бізнесу на основі матриці БКГ

Модулі самостійної роботи:

Написання реферату за темами:

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

Заочна форма навчання**Змістовий модуль 1 «Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства»****Лекційні модулі**

1. Функції менеджменту

Семінарські модулі

1. Менеджер, його якості і риси (тренінг)

Модулі самостійної роботи:

Самостійне опрацювання тем

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.
4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Готельні заклади як об'єкт управління.
8. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
9. Характеристика і особливості готельних послуг.
10. Характеристика і особливості ресторанних послуг.
10. Заклади харчування як об'єкт управління.
12. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

Змістовий модуль 2 «Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу»**Лекційні модулі**

1. Розробка і прийняття управлінських рішень

Семінарські модулі

1. Розробка стратегії розвитку підприємства готельно-ресторанного бізнесу на основі матриці БКГ

Модулі самостійної роботи:

Самостійне опрацювання тем

1. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
2. Поняття і класифікація функцій управління.
3. Організація як функція менеджменту.
4. Планування як функція менеджменту.
5. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
6. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
7. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
8. Економічні методи управління в менеджменті.
9. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
10. Соціально-психологічні методи управління.
11. Поняття та класифікація організаційних структур управління.

Підсумкова тека.

Письмова контрольна робота

Рекомендована література

Основна

1. Андрушків Б.М. Основи менеджменту / Б.М. Андрушків, О.Є. Кузьмін. – Львів: Світ, 1995. – 296 с
2. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. - К.: Видавничий центр "Академія", 2006. -311 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб.пособие [для студ. вузов] / С.И. Байлик. - К. :Альтерпресс, 2002. - 252 с.
4. Лук'янихін В.О. Менеджмент персоналу: навч. посібник. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2004. – 592 с.
5. Менеджмент для бакалаврів: підручник: у 2 т. / за ред. О.Ф. Балацького, О.М. Теліженка. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2009. – 452 с.
6. Менеджмент для магістрів: підручник: у 2 т. / за ред. О.Ф. Балацького, О.М. Теліженка. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2011. – 518 с.
7. Нечаюк Д.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. - К.:Центр навч. л-ри, 2006. - 189 с
8. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. : навч. посіб. - К. : Центр навч. л-ри, 2007. - 234
9. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. - К.:Кондор, 2005. - 408 с
10. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зіновєв та ін. ; за ред. С.І. Дрогунцова. - К. :Ліра-К, 2005. - 520 с

Додаткова

1. Виноградський М.Д. Менеджмент в організації / М.Д. Виноградський, А.М. Виноградська, О.М. Шканова: навчальний посібник. – 3-є вид., випр. – К. : Кондор, 2004. – 598 с
2. Гевко І.Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник. – К.: Кондор, 2009. – 187 с.
3. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. - К., 2005. - 205 с
4. Менеджмент організацій: підручник / за заг. ред. Л.І. Федулової. – К. : Либідь, 2003. – 448 с Осовська Г.В.
5. Менеджмент організацій / Г.В. Осовська, О.А. Осовський: навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. – 676 с.
6. Портер Майкл Е. Стратегія конкуренції. Пер. з англ. Олійник Р. – К.: Основи, 1998. – 390 с.
7. Сухарський В.С. Менеджмент: навч.посібник – Т.: „Астон”, 2004. – 527 с
8. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
9. Ткаченко Т.І., Гаврилук С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
10. Хміль Ф.І. Практикум з менеджменту організацій : навч. посібник. – Львів : Магнолія плюс, 2004. – 333 с.

Інтернет ресурси

1. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>

2. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.
3. Міністерство економіки України .- Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>
4. www.rada.gov.ua
5. www.liga.net
6. www.nau.kiev.ua
7. www.legal.com.ua
8. www.ukrpravo.com

Методи навчання

Комплексне використання різноманітних методів організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів та методів стимулювання і мотивації їх навчання, що сприяють розвитку творчих засад особистості майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи з урахуванням індивідуальних особливостей учасників навчального процесу й спілкування.

З метою формування професійних компетенцій широко впроваджуються інноваційні методи навчання, що забезпечують комплексне оновлення традиційного педагогічного процесу, а саме: лекції (оглядові, тематичні, проблемні) з використанням комп'ютерних технологій, практичні заняття, семінарські заняття, самостійна робота.

Методи контролю

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен)

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів
під час проведення семінарських занять**

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету і завдання. Має чітке уявлення про роль і місце менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі про організацію досліджень, про розвиток прогресивних методів організації сучасних підприємств. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання теоретичного матеріалу, але може допустити неточність у висновках, незначні помилки у характеристиці теоретичних засад менеджменту готельно-ресторанного бізнесу.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має навички у застосуванні технологій менеджменту, але студент не може вийти за межі теми.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу на достатньому рівні, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріплені прикладами. Має уявлення про теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанних господарств, але не може виявити перспективні тенденції їх розвитку.
60-63		E	Студент знає не всі теми дисципліни на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює навчальний матеріал на побутовому рівні.
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з дисципліни у цілому. Не володіє термінологією. Понятійний апарат не сформований. Не вміє грамотно подати навчальний матеріал.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент зовсім не знає програмного матеріалу. Не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно.

Критерії оцінювання виконання студентами практичних робіт

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент досконало володіє теоретичним матеріалом, вміло застосовує його для виконання практичних завдань на високому рівні самостійності і творчості.
82-89	4 (добре)	B	Студент в цілому досконало виконує практичні завдання, користується теоретичним навчальним матеріалом, однак не творчо.
74-81		C	Студент під час проведення виконання практичної роботи чітко дотримується методики виконання розрахунків. В цілому правильно вирішує завдання, але потребує контролю викладача.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент під час виконання практичної роботи може допускати деякі помилки і неточності, які за вказівками викладача швидко усуває. Вирішує практичні задачі правильно, але на низькому рівні самостійності. Потребує контролю за дотриманням методики розрахунків.
60-63		E	Студент під час виконання практичних завдань постійно консультиється з викладачем. Часто допускає суттєві помилки, які усуває за вимогою викладача. Потребує постійного контролю за дотриманням методики розрахунків.
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент не може виконати практичні завдання на достатньому рівні, має значні прогалини у теоретичних знаннях.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент часто не відвідував заняття, не виконав практичні роботи у повному обсязі.

Критерії оцінювання самостійної та індивідуальної роботи студентів

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує високі результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на високому рівні науковості та самостійності, індивідуальні завдання виконано творчо, бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, володіє методикою збору інформації.
82-89	4 (добре)	B	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на доброму рівні самостійності, індивідуальні завдання та проекти виконано відповідно до вимог, але не творчо, бере участь у підготовці наукових завдань за вказівками викладача, старанно відноситься до збору інформації.
74-81		C	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує достатні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені відповідно до вимог, але студент потребує допомоги викладача, індивідуальні завдання, проекти виконано, але з допомогою викладача, не бере участі у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, слабо володіє методикою збору інформації.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент фрагментарно виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені не самостійно, завдання, проекти виконані під контролем викладача, не бере участі у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, не володіє методикою збору інформації.
60-63		E	Студент виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: показує задовільні результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені на слабому рівні самостійності, індивідуальні завдання, проекти виконано відповідно до вимог, не бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, слабо володіє методикою збору інформації.

35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент не виконує самостійну роботу має низькі результати під час здачі колоквіумів, реферати підготовлені формально, індивідуальні завдання та проекти подаються із запізненням, виконані на низькому рівні, не бере участь у виконанні науково-дослідної роботи з дисципліни, не володіє методикою збору інформації.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент не виконує самостійну роботу відповідно завдань навчальної дисципліни: не з'являється на здачу колоквіумів, реферати не підготовлені, індивідуальні завдання, проекти, не виконано

**Критерії оцінювання знань та вмінь студентів
під час проведення тестового контролю**

Кількість правильних відповідей	Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS
27-30	90-100	5 (відмінно)	A
25-26	82-89	4 (добре)	B
22-24	74-81		C
19-21	64-73		D
17-18	60-63	3 (задовільно)	E
10-16	35-59	2 (незадовільно)	FX
0-9	1-34	1 (незадовільно)	F

Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час усного іспиту з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про організацію управлінської діяльності у готельно-ресторанних підприємствах, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій менеджменту готельно-ресторанного бізнесу.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Перелік тем рефератів з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанних господарств»

1 модуль

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.
4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Готельні заклади як об'єкт управління.
8. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
9. Характеристика і особливості готельних послуг.
10. Характеристика і особливості ресторанних послуг.
11. Заклади харчування як об'єкт управління.
12. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.

2 модуль

1. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
2. Поняття і класифікація функцій управління.
3. Організація як функція менеджменту.
4. Планування як функція менеджменту.
5. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
6. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
7. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
8. Економічні методи управління в менеджменті.
9. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
10. Соціально-психологічні методи управління.
11. Поняття та класифікація організаційних структур управління.

3 модуль

1. Організаційні структури управління в готелях.
2. Організаційні структури управління підприємств харчування.
3. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
4. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
5. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.
6. Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності.

7. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
8. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
9. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства: основні моделі і особливості.