МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри готельно-
ресторанного та туристичного бізнесу
протокол від 07 вересня 2020 р. №2
завідувачка кафедрою

(проф. Олена ОРЛЕНКО)

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність «241 Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань «24 Сфера обслуговування»

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Менеджмент готельно-ресторанного господарства
Викладач (і)	Синякова Катерина Миколаївна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/Monografii_ychebniki_metodicheskie_rekomendacii.aspx
Контактний тел..	+380552326762
E-mail викладача:	katrusya111@ksu.ks.ua
Графік консультацій	відповідно до графіку консультацій кафедри

1. **Анотація до курсу.** Однією із важливих складових формування майбутніх фахівців в галузі готельно-ресторанної справи є вивчення управлінських аспектів діяльності об'єктів індустрії гостинності, яка досліджує процеси планування, організації, мотивації та контролю в галузі готельно-ресторанної справи, а також визначає найбільш ефективні методи досягнення цілей підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Курс є основою для подальшого вивчення дисциплін «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства» «Маркетинг готельного і ресторанного господарства», «Економіка підприємства в індустрії гостинності». Програма курсу у цьому семестрі складається з двох змістових модулів: 1. Основи менеджменту. 2. Функції менеджменту.

2. **Мета та завдання курсу.** Метою курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування системи теоретичних знань і прикладних умінь про категорії, поняття, механізми забезпечення ефективної діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу через призму управління. Цілі курсу передбачають: ознайомлення із теоретичними засадами менеджменту як діяльності та науки, основоположними етапами розвитку менеджменту; вивчення складових елементів системи управління; дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища підприємство готельно-ресторанного бізнесу; розвиток умінь ефективних комунікацій та прийняття рішень в менеджменті; формування навичок управлінського впливу під час планування, організування, мотивування та контролінгу в майбутній професійній діяльності.

3. **Компетентності та програмні результати навчання.** Освітня компонента «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є складовою частиною підготовки фахівців у галузі управління і здійснює свій внесок у формування інтегральної компетенції - здатності 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. Зокрема,

освітня компонента передбачає формування наступних компетентностей та досягнення наступних програмних результатів навчання:

- *Загальні та спеціальні компетенції:* здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- *Програмні результати навчання*: Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

	Лекції	**Практичні заняття**	**Самостійна робота**
Кількість годин	16	14	60

5. Ознаки курсу

Рік викладання	**Семестр**	**Спеціальність**	**Курс (рік навчання)**	**Обов'язковий/ вибірковий**
2020-2021	II	241 Готельно-ресторанна справа	2	обов'язковий

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання.

7. Політика курсу:

- ✓ *Академічна доброчесність*: порушеннями академічної доброчесності вважаються академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман тощо. В разі порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності у вигляді повторного проходження оцінювання (контрольна робота, залік). Списування під час контрольних (модульних) робіт заборонено (в тому числі із використанням мобільних девайсів). Політика академічної доброчесності курсу відповідає Порядку виявлення та запобігання академічного плагіату в науково-дослідній та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті.
- ✓ *Відвідування*: відвідування навчальних занять та відпрацювання пропущених занять є обов'язковим. Допустимим є пропуск занять з поважних причин, які підтверджується документально. За такої умови навчання може відбуватися в режимі онлайн за погодженням із викладачем курсу. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно з графіком консультацій.

- ✓ *Аудиторні заняття*: здобувачі мають дотримуватися встановленого порядку та зберігати відповідний рівень тиші для роботи в аудиторії. Під час обговорення вітається висловлювання власної думки із належним рівнем аргументованості, повага та толерантність до чужої думки; вміння визнавати помилковість; при відстоюванні власної позиції використовувати першоджерела та рекомендовану літературу. За потреби дозволяється залишати аудиторію на короткий час. Мобільні пристрої, під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача.
- ✓ *Оцінювання*: політика оцінювання здобувачів відповідає Порядку оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 1. ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 1. **Сутність та зміст менеджменту готельно-ресторанного господарства** 1. Сутність менеджменту як виду діяльності. 2. Компетенції менеджера. 3. Еволюція наукових поглядів на менеджмент. 4. Методи управління. 5. Системний, ситуаційний та процесний підходи в менеджменті. 6. Внутрішнє середовище закладу готельно-ресторанного господарства. 7. Зовнішнє середовище закладу готельно-ресторанного господарства. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,2,8,12	Усне опитування	10
	Тема 2. Лідерство у готельно-ресторанному господарстві 1. Сутність керівництва та лідерства. 2. Влада і вплив як інструменти лідерства. 3. Форми влади. 4. Форми впливу. 5. Підходи до класифікації стилів лідерства. 6. Використання ситуаційних теорій лідерства. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 10 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	5,7,13	Презентація	12
	Тема 3. **Комунікаційний процес у готельно-ресторанному господарстві** 1. Сутність та роль комунікацій. Рівні комунікацій у готельно-ресторанному господарстві. 2. Комунікаційний процес. 3. Міжособистісні комунікації у готельно-ресторанному господарстві: перешкоди та засоби ефективізації. 4. Організаційні комунікації у готельно-ресторанному господарстві: перешкоди та засоби ефективізації. 5. Засоби налагодження зворотного зв'язку у готельно-ресторанному господарстві. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,4,7	Виконання практичних завдань	14

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 4. **Управлінські рішення у готельно-ресторанному господарстві** 1. Природа процесу прийняття рішень. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень у готельно-ресторанному господарстві. 4. Підходи до прийняття управлінських рішень. 5. Методи прийняття управлінських рішень. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,8,16	Кейс-стаді	14
Модуль 2. ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 5. **Планування як функція менеджменту** 1. Цільовий підхід в управлінні організаціями. 2. Розробка стратегії розвитку організації. 3. Стратегічний аналіз середовища діяльності закладу готельно-ресторанного господарства. 4. Ієрархія планів: довгострокові, середньострокові, короткострокові. 5. Реалізація планів організації. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,6,14	Виконання практичних завдань	12
Відповідно до розкладу занять	Тема 6. **Організування як функція менеджменту** 1. Делегування, відповідальність та розподіл повноважень в діяльності організацій. 2. Типи організаційних структур у готельно-ресторанному господарстві. 3. Agile-підхід та його переваги. 4. Департаменталізація. 5. Чинники децентралізації в діяльності організацій. 6. Аутсорсинг як сучасна форма організації праці у готельно-ресторанному господарстві. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,5,15	Виконання практичних завдань	12

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 7. **Мотивування як функція менеджменту** 1. Сутність та необхідність мотивації у готельно-ресторанному господарстві. 2. Мотиваційний процес. 3. Індикатори мотивації: зацікавленість, прихильність, задоволеність. 4. Принципи мотивації у готельно-ресторанному господарстві. 5. Основні мотиви трудової поведінки. 6. Відмінності у мотивації різних категорій співробітників (за віком, статтю та іншими ознаками) туристичної організації. Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 6 год.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,3,9	Виконання практичних завдань	14
	Тема 8. **Контроль як функція менеджменту** 1. Сутність та зміст контролю у готельно-ресторанному господарстві. 2. Процес контролю. 3. Поведінкові аспекти контролю у готельно-ресторанному господарстві. 4. Чинники забезпечення ефективного контролю. 5. Ключові показники оцінки ефективності діяльності організацій у готельно-ресторанному господарстві. Аудиторна робота – 2 год. Самостійна робота – 8год.	лекція (2 год.)	3,4,8,14	Вирішення тестових завдань	12

9. Система оцінювання та вимоги. За результатами першого змістового модулю «Основи менеджменту» здобувач може накопичити максимум **50 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами другого змістового модулю «Функції менеджменту» – **50- балів** (відповідно до схеми курсу). Крім того, здобувачі можуть отримати до **10%** бонусних балів за активну участь у обговореннях під час лекцій та семінарських занять, написання наукових статей, участь у наукових конференціях, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, предметних досягненнях у неформальній освіті (COURSERA, Prometheus та ін.).

Рівень виконання завдань поточного та підсумкового контролю знань здобувачів оцінюються відповідно до наступних **критеріїв**:

A (відмінно)	Здобувач має глибокі міцні і системні знання з теоретичного матеріалу, може чітко сформулювати дефініції, використовуючи наукову термінологію, вільно володіє понятійним апаратом, орієнтується в сучасних тенденціях і проблемах, які охоплюються освітньою компонентою. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання процесів та явищ. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерерних для освітньої компоненти. Володіє умінням проводити науково-дослідну роботу по вивченню та узагальненню здобутків в галузі, а також визначати чинники факторів підвищення її продуктивності, рівня організації та раціонального використання ресурсів. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і гнучкість у прийнятті рішень. Пропонує управлінські рішення на основі отриманих результатів та розгорнуто трактує їхній економічний зміст.
B (добре)	Здобувач має міцні ґрунтовні знання з проблем, що вивчає дисципліна, але може допустити неточності в формулюванні, незначні розбіжності у класифікаціях. Знає основні чинники впливу на підвищення ефективності процесів та явищ, які розглядаються в курсі, а також основні метрики проблематики курсу. Може запропонувати заходи щодо вирішення основних суперечностей, які виникають у процесах та явищах, що розглядаються, формулює гіпотези та робить логічні висновки щодо функціонування цих процесів та явищ в майбутньому. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому незначні неточності. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерерних для освітньої компоненти. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і пропонує варіанти вирішення проблем.
C (добре)	Здобувач знає програмний матеріал повністю, має навички у роботі над аналізом та моделюванням поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому неточності. Під контролем вміє проводити науково-дослідну роботу, порівнювати основні категорії та поняття, самостійне мислення є несистемним, не може вийти за межі теми.
D (задовільно)	Здобувач знає основні поняття курсу, має уявлення про суть та структуру проблематики, перебіг подій у галузі, але його знання мають загальний характер, іноді непідкріплені прикладами. Має обмежену здатність до самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією.
E (задовільно)	Здобувач має прогалини в теоретичних знаннях та практичних вміннях передбачених освітньою компонентою. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює теоретичний матеріал без належного використання професійної термінології. Має обмежену здатність до: самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією і т.п. Не розуміє актуальності вивчення базових явищ і процесів у галузі.
FX (незадовільно)	Здобувач має фрагментарні знання, не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Мова невиразна, обмежена, розкриття основних процесів та понять відбувається на побутовому рівні. Практичні навички на рівні розпізнавання.
F (незадовільно)	Здобувач повністю не володіє програмним матеріалом, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно. Має обов'язково вивчати курс повторно.

10. Список рекомендованих джерел

Основні

1. Андренко, І. Б., О. М. Кравець, and І. М. Писаревський. "Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник." (2014). URL: http://eprints.kname.edu.ua/38971/1/%282009%2047%D0%9D%20%D0%9C%D0%93%D0%A0%D0%93%29.pdf
2. Доценко, В. Ф., Косова, Т. Д., & Ярошевська, О. В. (2020). Ефективність менеджменту готельно-ресторанного бізнесу: критерій фінансових результатів. Економіка та держава, (6), 28-33. URL:
3. Орленко, О. В., & Носова, І. О. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/handle/123456789/9369/19%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%93%D0%A0%D0%912019.pdf?sequence=1
4. Синякова, К. М. "Сучасні підходи HR-менеджменту в процесі управління стратегічними змінами на вітчизняному підприємстві." Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Економічні науки 26 (1) (2017): 181-185.
5. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підруч.] / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
6. Орленко, О. В., & Носова, І. О. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/handle/123456789/9369/19%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%93%D0%A0%D0%912019.pdf?sequence=1
7. Боліла, С. Ю., & Прищепа, А. В. (2017). УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ. URL: http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/173/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%A5%D0%94%D0%90%D0%A3_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=226
8. Kandampully, J., Zhang, T. C., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality. International Journal of Contemporary Hospitality Management. URL: https://pdfs.semanticscholar.org/0cfd/dc345b742ccb61a986e987cfff58160b6154.pdf

Додаткові

9. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 2009. - 644 с.

11. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424с.
12. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
13. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти. Навч. посібн. Для ВНЗ / За ред. Мунін Г. Б. - К.: Кондор, 2011. - 443с.
14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
15. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
16. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова.- 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2006.- 320 с.
17. Moutinho, L., & Vargas-Sanchez, A. (Eds.). (2018). *Strategic Management in Tourism, CABI Tourism Texts*. Cabi.
18. Getz, D. (2018). *Event evaluation: theory and methods for event management and tourism*. Goodfellow Publishers Limited.

Інтернет-ресурси

19. http://library.if.ua/cat/6.html - електронна бібліотека
20. www.management.com.ua – портал для управлінців
21. www.nbuv.gov.ua – Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського
22. www.rada.gov.ua – Законодавство України
23. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики
24. https://www.unwto.org/ - Всесвітня туристична організація

ПРОЄКТ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ І ПРАВА
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні готельно-ресторанного та
туристичного бізнесу
протокол від _____ 202_ р. №__
завідувачка кафедрою
_____ (проф. Олена Орленко)

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність «241 Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань «24 Сфера обслуговування»

Херсон

Назва освітньої компоненти	Менеджмент готельно-ресторанного господарства
Викладач (і)	Синякова Катерина Миколаївна
Посилання на сайт	
Контактний тел..	+380552326762
E-mail викладача:	katrusya111@ksu.ks.ua
Графік консультацій	відповідно до графіку консультацій кафедри

1. Анотація до курсу. Однією із важливих складових формування майбутніх фахівців в галузі готельно-ресторанної справи є вивчення управлінських аспектів діяльності об'єктів індустрії гостинності, яка досліджує процеси планування, організації, мотивації та контролю в галузі готельно-ресторанної справи, а також визначає найбільш ефективні методи досягнення цілей підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Курс є основою для подальшого вивчення дисциплін «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства» «Маркетинг готельного і ресторанного господарства», «Економіка підприємства в індустрії гостинності». Програма курсу у цьому семестрі складається з двох змістових модулів: 1. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві. 2. Менеджмент персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.

2. **Мета та завдання курсу.** Метою курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування системи теоретичних знань і прикладних умінь про категорії, поняття, механізми забезпечення ефективної діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу через призму управління. Цілі курсу передбачають: ознайомлення із теоретичними засадами менеджменту як діяльності та науки, основоположними етапами розвитку менеджменту; вивчення складових елементів системи управління; дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища підприємство готельно-ресторанного бізнесу; розвиток умінь ефективних комунікацій та прийняття рішень в менеджменті; формування навичок управлінського впливу під час планування, організування, мотивування та контролінгу в майбутній професійній діяльності.

3. **Компетентності та програмні результати навчання.** Освітня компонента «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є складовою частиною підготовки фахівців у галузі управління і здійснює свій внесок у формування інтегральної компетенції - здатності 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. Зокрема, освітня компонента передбачає формування наступних компетентностей та досягнення наступних програмних результатів навчання:

- *Загальні та спеціальні компетенції:* здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

- *Програмні результати навчання*: Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

	Лекції	**Практичні заняття**	**Самостійна робота**
Кількість годин	48	48	69

5. Ознаки курсу

Рік викладання	**Семестр**	**Спеціальність**	**Курс (рік навчання)**	**Обов'язковий/ вибірковий**
2021-2022	I	241 Готельно-ресторанна справа	3	обов'язковий

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Мультимедійне обладнання.

7. Політика курсу:

✓ *Академічна доброчесність*: порушеннями академічної доброчесності вважаються академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман тощо. В разі порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності у вигляді повторного проходження оцінювання (контрольна робота, залік). Списування під час контрольних (модульних) робіт заборонено (в тому числі із використанням мобільних девайсів). Політика академічної доброчесності курсу відповідає Порядку виявлення та запобігання академічного плагіату в науково-дослідній та навчальній діяльності здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті.

✓ *Відвідування*: відвідування навчальних занять та відпрацювання пропущених занять є обов'язковим. Допустимим є пропуск занять з поважних причин, які підтверджується документально. За такої умови навчання може відбуватися в режимі онлайн за погодженням із викладачем курсу. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно з графіком консультацій.

✓ *Аудиторні заняття*: здобувачі мають дотримуватися встановленого порядку та зберігати відповідний рівень тиші для роботи в аудиторії. Під час обговорення вітається висловлювання власної думки із належним

рівнем аргументованості, повага та толерантність до чужої думки; вміння визнавати помилковість; при відстоюванні власної позиції використовувати першоджерела та рекомендовану літературу. За потреби дозволяється залишати аудиторію на короткий час. Мобільні пристрої, під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача.

- ✓ *Оцінювання*: політика оцінювання здобувачів відповідає Порядку оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомен-дованих джерел	Завдання	Макси-мальна кіль-кість балів
1. **Модуль 1. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві**					
Відповідно до розкладу занять	Тема 1. **Управління якістю в готельно-ресторанному господарстві** 8. Поняття якості в готельно-ресторанному господарстві. 9. Стандарти якості. 10. Внурішнє забезпечення якості в готельно-ресторанному господарстві. 11. Контроль якості в готельно-ресторанному господарстві. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (6 год.), семі-нарське заняття (6 год.)	1,2,8,12	Усне опитування	12
	Тема 2. **Управління ризиками в готельно-ресторанному господарстві** 7. Сутність ризиків в економіці та підприємницького ризику. 8. Причини виникнення ризиків. 9. Невизначеність і джерела виникнення ризиків. 10. Класифікація ризиків та аналіз ризику. 11. Ризикозахищеність діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. 12. Концепція управління ризикозахищеністю підприємства готельно-ресторанного господарства. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (6 год.), семі-нарське заняття (6 год.)	5,7,13	Презентація	12
	Тема 3. **Управління змінами в готельно-ресторанному господарстві** 6. Сутність управління змінами. 7. Сприйняття змін. 8. Методи управління змінами в готельно-ресторанному господарстві. 9. Підготовка до змін та їх реалізація. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (6 год.), семі-нарське заняття (6 год.)	1,4,7	Виконання практичних завдань	14

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомен-дованих джерел	Завдання	Макси-мальна кіль-кість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 4. **Управління конкурентоспроможністю в готельно-ресторанному господарстві** 6. Сутність поняття конкуренції та конкурентоспроможності. 7. Параметри конкурентоспроможності у готельно-ресторанному господарстві. 8. Сутність конкурентного середовища підприємства та конкурентних переваг. 9. Аналіз внутрішнього конкурентного потенціалу підприємства та визначення конкурентних переваг. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (6 год.), семі-нарське заняття (6 год.)	2,8,16	Кейс-стаді	12
1. Модуль 2. Менеджмент персоналу закладів готельно-ресторанного господарства					
Відповідно до розкладу занять	Тема 5. **Система управління персоналом закладів готельно-ресторанного господарства** 6. Сутність поняття «управління людськими ресурсами». 7. HR-менеджмент як вид професійної діяльності 8. Еволюція управління людськими ресурсами в історії менеджменту. 9. Наукові підходи до управління людськими ресурсами: процесний, системний, ситуаційний. 10. Процес управління людськими ресурсами закладів готельно-ресторанного господарства та його складові. 11. Світові тенденції управління людськими ресурсами закладів готельно-ресторанного господарства. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 8 год.	лекція (6 год.), семі-нарське заняття (6 год.)	1,6,14	Виконання практичних завдань	12

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Відповідно до розкладу занять	Тема 6. **Рекрутинг персоналу закладів готельно-ресторанного господарства** 1. Правила рекрутингу. Воронка рекрутингу. 2. Методи набору, підбору та відбору людських ресурсів. 3. Сутність та призначення резюме. Принципи складання резюме. 4. Сутність та види інтерв'ю. 5. Правила поводження на інтерв'ю. 6. Підготовка до інтерв'ю. Інтерв'ю у міжкультурному середовищі. 7. Адаптація персоналу. 8. Вивільнення персоналу. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 10 год.	лекція (6 год.), семінарське заняття (6 год.)	1,5,15	Виконання практичних завдань	14
Відповідно до розкладу занять	Тема 7. **Управління колективом закладів готельно-ресторанного господарства** 1. Поняття групи, колективу, команди. 2. Формальні та неформальні групи. 3. Стадії розвитку групи. 4. Позитивні та негативні чинники впливу на роботу колективу. 5. Організаційна культура як інструмент HR-менеджменту. 6. Особливості управління колективом в міжкультурному середовищі. 7. Методи командотворення. 8. Групові ролі: класифікація Белбіна. 9. Ролі керівників: класифікація Адізеса. 10. Соціоніка в управлінні колективом. 11. Психогеометрія особистості. Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 10 год.	лекція (6 год.), семінарське заняття (6 год.)	2,3,9	Виконання практичних завдань	12

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
	Тема 8. **Розвиток та оцінювання персоналу закладів готельно-ресторанного господарства**	лекція (6 год.), семінарське заняття (6 год.)	3,4,8,14	Вирішення тестових завдань	12
	1. Навчання і розвиток персоналу: сутність та співвідношення понять. 2. Цілі навчання і розвитку персоналу. 3. Процес навчання і розвитку персоналу. 4. Методи навчання і розвитку персоналу в готельно-ресторанному господарстві. 5. Сутність оцінювання персоналу. в готельно-ресторанному господарстві 6. Цілі оцінювання персоналу в готельно-ресторанному господарстві. 7. Принципи проведення оцінювання персоналу в готельно-ресторанному господарстві. 8. Критерії та показники оцінювання персоналу. 9. Методи оцінювання персоналу в готельно-ресторанному господарстві.				
	Аудиторна робота – 12 год. Самостійна робота – 9 год.				

9. Система оцінювання та вимоги. За результатами першого змістового модулю «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному господарстві» здобувач може накопичити максимум **50 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами другого змістового модулю «Менеджмент персоналу закладів готельно-ресторанного господарства» – **50- балів** (відповідно до схеми курсу). Крім того, здобувачі можуть отримати до **10%** бонусних балів за активну участь у обговореннях під час лекцій та семінарських занять, написання наукових статей, участь у наукових конференціях, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, предметних досягненнях у неформальній освіті (COURSERA, Prometheus та ін.).

Рівень виконання завдань поточного та підсумкового контролю знань здобувачів оцінюються відповідно до наступних **критеріїв**:

A (відмінно)	Здобувач має глибокі міцні і системні знання з теоретичного матеріалу, може чітко сформулювати дефініції, використовуючи наукову термінологію, вільно володіє понятійним апаратом, орієнтується в сучасних тенденціях і проблемах, які охоплюються освітньою компонентою. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання процесів та явищ. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерних для освітньої компоненти. Володіє умінням проводити науково-дослідну роботу по вивченню та узагальненню здобутків в галузі, а також визначати чинники факторів підвищення її продуктивності, рівня організації та раціонального використання ресурсів. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і гнучкість у прийнятті рішень. Пропонує управлінські рішення на основі отриманих результатів та розгорнуто трактує їхній економічний зміст.
B (добре)	Здобувач має міцні ґрунтовні знання з проблем, що вивчає дисципліна, але може допустити неточності в формулюванні, незначні розбіжності у класифікаціях. Знає основні чинники впливу на підвищення ефективності процесів та явищ, які розглядаються в курсі, а також основні метрики проблематики курсу. Може запропонувати заходи щодо вирішення основних суперечностей, які виникають у процесах та явищах, що розглядаються, формулює гіпотези та робить логічні висновки щодо функціонування цих процесів та явищ в майбутньому. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому незначні неточності. Вміє порівнювати теорії, підходи та моделі, визначати актуальні здобутки та проблеми галузі, володіє знаннями історико-економічного характеру, розуміє процеси трансформації основних понять, принципів, форм та методів характерних для освітньої компоненти. Здобувач демонструє наявність системного та критичного мислення, готовність до змін і пропонує варіанти вирішення проблем.
C (добре)	Здобувач знає програмний матеріал повністю, має навички у роботі над аналізом та моделюванням поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин. Вміє застосовувати здобуті теоретичні знання у процесі аналізу та моделювання поведінки економічних суб'єктів, припускаючи при цьому неточності. Під контролем вміє проводити науково-дослідну роботу, порівнювати основні категорії та поняття, самостійне мислення є несистемним, не може вийти за межі теми.
D (задовільно)	Здобувач знає основні поняття курсу, має уявлення про суть та структуру проблематики, перебіг подій у галузі, але його знання мають загальний характер, іноді непідкріплені прикладами. Має обмежену здатність до самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією.
E (задовільно)	Здобувач має прогалини в теоретичних знаннях та практичних вміннях передбачених освітньою компонентою. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює теоретичний матеріал без належного використання професійної термінології. Має обмежену здатність до: самостійного аналізу, порівняння основних категорій та класифікацій, уміння працювати з інформацією і т.п. Не розуміє актуальності вивчення базових явищ і процесів у галузі.
FX (незадовільно)	Здобувач має фрагментарні знання, не володіє термінологією, оскільки понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Мова невиразна, обмежена, розкриття основних процесів та понять відбувається на побутовому рівні. Практичні навички на рівні розпізнавання.
F (незадовільно)	Здобувач повністю не володіє програмним матеріалом, не працював в аудиторії з викладачем або самостійно. Має обов'язково вивчати курс повторно.

10. Список рекомендованих джерел

Основні

9. Андренко, І. Б., О. М. Кравець, and І. М. Писаревський. "Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник." (2014). URL: http://eprints.kname.edu.ua/38971/1/%282009%2047%D0%9D%20%D0%9C%D0%93%D0%A0%D0%93%29.pdf

10. Доценко, В. Ф., Косова, Т. Д., & Ярошевська, О. В. (2020). Ефективність менеджменту готельно-ресторанного бізнесу: критерій фінансових результатів. Економіка та держава, (6), 28-33. URL:

11. Орленко, О. В., & Носова, І. О. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/handle/123456789/9369/19%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%93%D0%A0%D0%912019.pdf?sequence=1

12. Синякова, К. М. "Сучасні підходи HR-менеджменту в процесі управління стратегічними змінами на вітчизняному підприємстві." Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Економічні науки 26 (1) (2017): 181-185.

13. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: [підруч.] / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.

14. Орленко, О. В., & Носова, І. О. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. URL: http://ekhsuir.kspu.edu/bitstream/handle/123456789/9369/19%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%A0%D0%B5%D0%BA%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%93%D0%A0%D0%912019.pdf?sequence=1

15. Боліла, С. Ю., & Прищепа, А. В. (2017). УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ. URL: http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/173/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%A5%D0%94%D0%90%D0%A3_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=226

16. Kandampully, J., Zhang, T. C., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality. International Journal of Contemporary Hospitality Management. URL: https://pdfs.semanticscholar.org/0cfd/dc345b742ccb61a986e987cfff58160b6154.pdf

Додаткові

17. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.

18. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 2009. - 644 с.

19. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424с.
20. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
21. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти. Навч. посібн. Для ВНЗ / За ред. Мунін Г. Б. - К.: Кондор, 2011. - 443с.
22. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
23. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
24. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова.- 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2006.- 320 с.
25. Moutinho, L., & Vargas-Sanchez, A. (Eds.). (2018). *Strategic Management in Tourism, CABI Tourism Texts*. Cabi.
26. Getz, D. (2018). *Event evaluation: theory and methods for event management and tourism*. Goodfellow Publishers Limited.

Інтернет-ресурси

27. http://library.if.ua/cat/6.html - електронна бібліотека
28. www.management.com.ua – портал для управлінців
29. www.nbuv.gov.ua – Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського
30. www.rada.gov.ua – Законодавство України
31. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет статистики
32. https://www.unwto.org/ - Всесвітня туристична організація