


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

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри економіки,
менеджменту та адміністрування
протокол від 07 вересня 2020 р. №2
завідувачка кафедрою
 (проф. Олена Орленко)

**СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
МЕНЕДЖМЕНТ**

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність «241 Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань «24 Сфера обслуговування»

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Менеджмент
Викладач (і)	Синякова Катерина Миколаївна
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx
Контактний тел..	+380552326762
Е-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-ресторанного господарства є вивчення управлінських аспектів здійснення готельно-ресторанної діяльності, яка досліджує процеси планування, організації, мотивації та контролю в галузі готельно-ресторанного господарства, а також визначає найбільш ефективні методи досягнення цілей готельно-ресторанних підприємств. Програма курсу складається з двох змістових модулів: 1. Основи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. 2. Реалізація функцій менеджменту готельно-ресторанному господарстві.
2. **Мета та завдання курсу.** Метою курсу «Менеджмент» є формування системи теоретичних знань і прикладних умінь про категорії, поняття, механізми забезпечення ефективної діяльності галузі обслуговування через призму управління. Цілі курсу передбачають: ознайомлення із теоретичними положеннями менеджменту в готельно-ресторанному господарстві, основоположними етапами розвитку менеджменту готельно-ресторанного господарства; вивчення складових елементів системи управління в готельно-ресторанному господарстві; дослідження внутрішнього та зовнішнього середовища підприємств готельного та ресторанного господарства; розвиток умінь ефективних комунікацій та прийняття рішень в менеджменті готельно-ресторанного господарства; формування навичок управлінського впливу під час планування, організування, мотивування та контролінгу в діяльності готельно-ресторанних підприємств.
3. **Компетентності та програмні результати навчання.** Освітня компонента «Менеджмент» є складовою частиною підготовки фахівців у галузі управління і здійснює свій внесок у формування інтегральної компетенції - здатності розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі готельно-ресторанної діяльності або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог до професійної, навчальної або дослідницької діяльності. Зокрема, вивчення курсу передбачає формування наступних

компетентностей та досягнення наступних програмних результатів навчання:

- *Загальні та спеціальні компетенції:*

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги(продукцію)з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

- *Програмні результати навчання:*

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
105\3,5	18	16	71

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язковий/вибірковий
2020-2021	II	241 Готельно-ресторанна справа	1	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 В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 1. Сутність та зміст менеджменту в готельно-ресторанному господарстві				
	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 готельно-ресторанного господарства 6. Особливості менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. 7. Внутрішнє середовище закладів готельного та ресторанного господарства туристичної. 8. Зовнішнє середовище закладів готельного та ресторанного господарства туристичної.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				
	Тема 2. Лідерство в сфері обслуговування				
	1. Сутність керівництва та лідерства. 2. Влада і вплив як інструменти лідерства в сфері обслуговування. 3. Форми влади. 4. Форми впливу. 5. Підходи до класифікації стилів лідерства в готельно-ресторанному господарстві. 6. Використання ситуаційних теорій лідерства в готельно-ресторанному господарстві.				
	Аудиторна робота – 6 год. Самостійна робота – 8 год.				
Тема 3. Комунікаційний процес в готельно-ресторанному господарстві	лекція (2 год.), семі-	1,4,7	Виконання практичних завдань	8	

	<p>1. Сутність та роль комунікацій в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>2. Комунікаційний процес.</p> <p>3. Міжособистісні комунікації в готельно-ресторанному господарстві: перешкоди та засоби ефективізації.</p> <p>4. Організаційні комунікації в готельно-ресторанному господарстві: перешкоди та засоби ефективізації.</p> <p>5. Засоби налагодження зворотного зв'язку.</p>	<p>наर्सке заняття (2 год.)</p>			
	<p>Аудиторна робота – 4 год.</p> <p>Самостійна робота – 9 год.</p>				

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 в готельно-ресторанному господарстві	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,8,16	Кейс-стаді	7
	1. Природа процесу прийняття рішень. 2. Класифікація управлінських рішень в готельно-ресторанному господарстві. 3. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень. 4. Підходи до прийняття управлінських рішень. 5. Методи прийняття управлінських рішень в готельно-ресторанному господарстві.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 10 год.				
Модуль 2. РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ					
Відповідно до розкладу занять	Тема 5. Планування і контроль в готельно-ресторанному господарстві	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,6,14	Виконання практичних завдань	8
	1. Цільовий підхід в управлінні організаціями готельно-ресторанного господарства. 2. Розробка стратегії розвитку організації готельно-ресторанного господарства. 3. Стратегічний аналіз середовища діяльності організації готельно-ресторанного господарства. 4. Ієрархія планів: довгострокові, середньострокові, короткострокові. 5. Реалізація планів організації готельно-ресторанного господарства.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 10 год.				
Відповідно до розкладу занять	Тема 6. Організаційна взаємодія в готельно-ресторанному господарстві.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	1,5,15	Виконання практичних завдань	8
	1. Делегування, відповідальність та розподіл повноважень в діяльності організацій готельно-ресторанного господарства. 2. Типи організаційних структур. 3. Департаменталізація. 4. Чинники децентралізації в діяльності організацій готельно-ресторанного господарства.				

	5. Аутсорсинг в готельно-ресторанному господарстві.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 10 год.				

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 в готельно-ресторанному господарстві	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	2,3,9	Виконання практичних завдань	8
	1. Сутність та необхідність мотивації в готельно-ресторанному господарстві. 2. Мотиваційний процес. 3. Індикатори мотивації: зацікавленість, прихильність, задоволеність. 4. Принципи мотивації в готельно-ресторанному господарстві. 5. Основні мотиви трудової поведінки. 6. Відмінності у мотивації різних категорій співробітників (за віком, статтю та іншими ознаками) організації готельно-ресторанного господарства.				
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				
	Тема 8. Контролінг в менеджменті готельно-ресторанного господарства.	лекція (2 год.), семінарське заняття (2 год.)	3,4,8,14	Вирішення тестових завдань	6
1. Сутність та зміст контролю. 2. Процес контролю. 3. Поведінкові аспекти контролю в готельно-ресторанному господарстві. 4. Чинники забезпечення ефективного контролю в готельно-ресторанному господарстві. 5. Ключові показники оцінки ефективності діяльності організацій готельно-ресторанного господарства.					
	Аудиторна робота – 4 год. Самостійна робота – 8 год.				

9. Система оцінювання та вимоги.

За результатами першого змістового модулю «Основи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві» здобувач може накопичити максимум **30 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами другого змістового модулю «Реалізація функцій менеджменту в готельно-ресторанному господарстві» – **30 балів** (відповідно до схеми курсу); за результатами складання екзамену (підсумкове тестування) – **40 балів**. 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 не підкріплені 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. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Навчальний посібник.- К.: Альтерпрес, 2004.- 288 с.
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007.- 224 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туризму: Навчальний посібник.- Чернівці: Книги – ХХІ, 2008.- 344 с.
4. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник для ВНЗ. - К.: Знання, 2012. - 343с.
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. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: навч.-метод, посіб. для самост. вивчення дисципліни. / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 218 с.
7. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
8. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

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. Роглев 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, CAB International 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