

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи
Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ

20 21 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент готельного і ресторанного господарства

(назва навчальної дисципліни)

(для 2-го курсу)

Рівень вищої освіти **Перший (бакалаврський)**

Галузь знань **24 «Сфера обслуговування»**

Спеціальність : **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанна справа»**

Вид дисципліни **обов'язкова**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2021 / 2022 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“ 27 ” серпня 2021 року, протокол № 1

Розробники програми:

Олена РЕШЕТНЯК, д.с.н., доцент, професор кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від “ 26 ” серпня 2021 року, протокол № 1

Завідувач кафедри



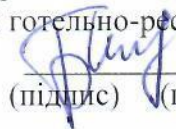
(підпис)

Наталя ДАНЬКО

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми готельно-ресторанна справа

Гарант освітньої програми готельно-ресторанна справа



(підпис)

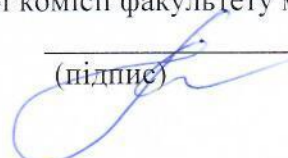
Яна БІЛЕЦЬКА

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 1 від “ 26 ” серпня 2021 року

Голова науково-методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу



(підпис)

Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА

(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент готельного і ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки **бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (частина 1).**

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1 Мета вивчення курсу «Менеджмент готельного і ресторанного господарства» полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами індустрії гостинності і підвищення ефективності їх діяльності.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є:

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК5. Здатність працювати в команді

ЗК7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК12. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

- формування наступних спеціальних (фахових) компетентностей

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 8. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

1.3. Кількість кредитів: 7 (3 кредити – 2 курс, 4 семестр)

1.4. Загальна кількість годин: 210 (з них 90 на 2 курсі)

1.5. Характеристика навчальної дисципліни

обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	2-й
Семестр	
4-й	4-й
Лекції	

32 год	12 год (в т.ч. 2 год. – ауд., 10 год. – дист.)
Практичні, семінарські заняття	
16 год	-
Самостійна робота	
42 год.	78 год,
в т.ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)	
10 год	

1.6. Заплановані результати навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП:

Програмні результати навчання:

РН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства

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

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

РН 18. Розробляти, обґрунтовувати та презентувати власні проекти, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Зародження науки про управління.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Праці Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Емерсона. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. Процес управління готелями і ресторанами.

Тема 2. Процес і методи управління організацією

Поняття процесу управління. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. Сутність і класифікація методів менеджменту.

Економічні методи управління. Організаційно-розпорядчі методи управління. Соціальні методи управління.

Розділ 2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті

Суть і види управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Основні підходи до прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Централізований та децентралізований підходи. Груповий та індивідуальний підходи. Система участі та неучасті. Демократичний та дорадчий підходи.

Методи прийняття рішень. Організація та контроль виконання рішень. Типологія стилів керівництва.

Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління

Готельні заклади як об'єкт управління. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Умови харчування і методи обслуговування.

Тема 5. Планування в організації

Поняття «планування». Планування як функція менеджменту. Його місце серед функцій управління. Методи розробки планів. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Кабінетні та польові дослідження. Методи збирання первинної та вторинної маркетингової інформації. Складання анкет. Правила розроблення опитувальних листів. Види питань.

Сутність, види та принципи планування. послідовність розробки та обґрунтування планів.

Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту

Організація як об'єкт управління. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. Види організацій. Характеристики організацій. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Моделі організацій як об'єктів управління.

Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. Поняття та класифікація організаційних структур управління. Формування організаційних структур управління. Етапи формування організаційних структур управління. Основні вимоги до організаційних структур управління. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. Типи організаційних структур управління в готелях.

Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації.

Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Методи й інструменти мотивації персоналу. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

Розділ 3. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 8. Контроль як функція менеджменту

Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.

Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю

Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. Основні концепції і стратегії маркетингу.

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Модель поведінки кінцевого споживача: усвідомлення потреби, пошук та оцінка інформації, прийняття рішення про купівлю, оцінка правильності вибору.

Управління збутовою політикою готельного підприємства. Сутність і етапи планування збутової політики готелю. Функції і види каналів збуту готельних послуг. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.

Тема 10. Управління безпекою в готельному підприємстві

Розробка концепції безпеки готелю. Аналіз можливих погроз для готелю. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.

Тема 11. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства

Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна кадрова політика: принципи побудовання, цілі та завдання. Система управління трудовими ресурсами. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Розвиток кадрового потенціалу. Ефективність управління персоналом.

Тема 12. Управління анімаційною діяльністю

Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види. Характерні риси анімації. Функції анімації. Напрямки анімаційної діяльності. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності. Функції анімаційного менеджменту. Складові ефективною анімаційної діяльності. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності.

Тема 13. Управління інвестиційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами

Сутність інвестицій та інвестиційної діяльності. Види інвестицій. Об'єкти й суб'єкти інвестиційної діяльності. Цілі, задачі, функції інвестиційного менеджменту. Механізм інвестиційного менеджменту. Необхідність і значущість інвестицій на макро- й мікрорівні.

Класифікація інвестицій підприємства і їх характеристика. Зміст та функції інвестиційного менеджменту. Підходи до визначення головної мети інвестиційного менеджменту. Основні задачі завдання реалізації головної мети інвестиційного менеджменту. Система організаційного забезпечення інвестиційного менеджменту.

Показники інформаційного забезпечення. Методи інвестиційного аналізу.

Оцінка вартості грошей у часі. Методи оцінювання інвестиційного ризику. Поняття інвестиційної стратегії. Принципи і послідовність розроблення інвестиційної стратегії. Особливості й форми здійснення реальних інвестицій. Політика управління реальними інвестиціями.

Сутність реальних інвестицій та їх види. Попередній аналіз стану реального інвестування на підприємстві. Визначення форм реальних інвестицій.

Види інвестиційних проектів і вимоги до їх розроблення. Принципи і послідовність оцінювання реальних інвестиційних проектів. Формування програми реальних інвестицій.

Оцінка ефективності реальних інвестиційних проектів на основі дисконтних методів розрахунку: чистий приведений дохід; індекс дохідності, період окупності дисконтований; внутрішня ставка дохідності. Оцінка ефективності реальних інвестиційних проектів на основі статичних методів розрахунку: коефіцієнт рентабельності, період окупності недисконтований.

Суть інвестиційних ресурсів та їх види. Формування інвестиційних ресурсів. Методика розрахунку потреби в інвестиційних ресурсах. Оптимізація структури інвестиційних ресурсів. Джерела інвестиційних ресурсів. Процес розміщення інвестиційних ресурсів. Основні схеми фінансування реальних інвестиційних проектів. Політика формування інвестиційних ресурсів.

Тема 14. Управління інноваційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами

Поняття інновації, інноваційної діяльності, інноваційного процесу. Класифікація інновацій. Етапи виникнення інновації. Функції управління інноваційним розвитком на макрорівні. Система управління інноваційним розвитком. Аналіз факторів, що впливають на управлінські інновації. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. Соціокультурний ефект інновацій. Шляхи розвитку інновацій. Три види соціальних ефектів інновацій; Інноваційні помилки. Чотири групи розповсюджених інноваційних помилок. Інноваційна піраміда; Інноваційні конфлікти і можливості їх розв'язання. Суб'єкти економічних інновацій у сфері готельного господарства. Нові методи підвищення ефективності діяльності готельних підприємств шляхом реалізації функції заощадження. Інноваційні методи залучення інвестицій у сферу готельно-ресторанного господарства. Інтелектуальна власність в інноваційній сфері: економіко-правовий аспект. Використання прав на інтелектуальну власність у сфері туризму Інновації в маркетингових комунікаціях. Поняття маркетингової інновації. Зарубіжний досвід управління маркетингом підприємств готельно-ресторанного бізнесу Критерії результативності інноваційної діяльності. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного підприємства.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	п	інд	ср		л	п	інд	ср
Розділ 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства										
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи	12	4	2		6	14	2			12
Тема 2. Процес і методи управління організацією	10	4	2		4	16	2			14
Разом за розділом 1	22	8	4		10	30	4			26
Розділ 2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства										
Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті	14	6	4		4	10	2			8
Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління	10	4	2		4	10	2			8
Тема 5. Планування в організації	12	6	2		4	10	2			8
Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	10	4	2		4	9	1			8
Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	12	4	2		6	11	1			10
Разом за розділом 2	58	24	12		22	50	8			42
Контрольна робота	10				10	10				10
Всього годин	90	32	16		42	90	12			78

4. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи 1. Сутність і основні підходи в менеджменті. 2. Суб'єкт та об'єкт управління: 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, мета, завдання менеджменту. 7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. 8. Процес управління готелями і ресторанами.	2
2.	Процес і методи управління організацією 1. Поняття процесу управління. 2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. 3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. 4. Сутність і класифікація методів менеджменту. 5. Економічні методи управління. 6. Організаційно-розпорядчі методи управління. 7. Соціальні методи управління.	2
3.	Управлінські рішення в менеджменті 1. Суть і види управлінських рішень. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Основні підходи до прийняття рішень. 4. Процес прийняття рішень. 5. Методи прийняття рішень. 6. Організація та контроль виконання рішень. 7. Типологія стилів керівництва.	4
4.	Індустрія гостинності як об'єкт управління 1. Готельні заклади як об'єкт управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Заклади харчування як об'єкт управління. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування.	2
5.	Планування в організації 1. Поняття «планування». 2. Планування як функція менеджменту. 3. Методи розробки планів. 4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. 5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства..	2
6.	Організація як об'єкт управління і функція менеджменту 1. Організація як об'єкт управління. 2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. 3. Види організацій. Характеристики організацій. 4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. 5. Моделі організацій як об'єктів управління. 6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	2

	7. Поняття та класифікація організаційних структур управління. 8. Формування організаційних структур управління. 9. Етапи формування організаційних структур управління. 10. Основні вимоги до організаційних структур управління. 11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. 12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. 13. Типи організаційних структур управління в готелях.	
7.	Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві 1. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. 2. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. 3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. 4. Методи й інструменти мотивації персоналу. 5. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.	2
Разом		16

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1.	Ознайомлення з менеджментом готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи 1. Сутність і основні підходи в менеджменті. 2. Суб'єкт та об'єкт управління: 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, мета, завдання менеджменту. 7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. 8. Процес управління готелями і ресторанами.	6	12
2.	Вивчення процесу і методів управління організацією 1. Поняття процесу управління. 2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. 3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. 4. Сутність і класифікація методів менеджменту. 5. Економічні методи управління. 6. Організаційно-розпорядчі методи управління. 7. Соціальні методи управління.	4	14
3.	Вивчення управлінських рішень в менеджменті 1. Суть і види управлінських рішень. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Основні підходи до прийняття рішень. 4. Процес прийняття рішень. 5. Методи прийняття рішень. 6. Організація та контроль виконання рішень.	4	8

	7. Типологія стилів керівництва.		
4.	Вивчення індустрії гостинності як об'єкт управління 1. Готельні заклади як об'єкт управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Заклади харчування як об'єкт управління. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування.	4	8
5.	Ознайомлення з плануванням в організації 1. Поняття «планування». 2. Планування як функція менеджменту. 3. Методи розробки планів. 4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. 5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства..	4	8
6.	Вивчення організації як об'єкт управління і функція менеджменту 1. Організація як об'єкт управління. 2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. 3. Види організацій. Характеристики організацій. 4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. 5. Моделі організацій як об'єктів управління. 6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. 7. Поняття та класифікація організаційних структур управління. 8. Формування організаційних структур управління. 9. Етапи формування організаційних структур управління. 10. Основні вимоги до організаційних структур управління. 11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. 12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. 13. Типи організаційних структур управління в готелях.	4	8
7.	Підготовка до контрольної роботи «Розробка системи мотивації персоналу на підприємстві готельно-ресторанного господарства».	10	10
	Разом	42	78

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту чи заліку із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;

- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обрати тему самостійно, безпосередньо узгодивши її з лектором.

Теми:

1. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
2. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
3. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанній індустрії.
4. Економічні методи управління в менеджменті.
5. Системи управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Стилi керівництва на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
7. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства в економіці.
8. Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціо-технічна система.
9. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.
10. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.
11. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.
12. Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства.
13. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельного господарства.
14. Управління якістю готельно-ресторанних послуг як управлінський процес.
15. Система якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства: напрямки створення.
16. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.
17. Загальна система управління якістю (TQM) в управлінні якістю готельного продукту.
18. Планування як функція менеджменту, система планування готельно-ресторанного підприємства.
19. Аналіз як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.
20. Контроль як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг не повинен перевищувати 15 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;

- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм і графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

Оцінювання контрольних робіт

№ п/п	Критерії оцінювання контрольних робіт	Кількість балів
1	Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту	до 4 балів
2	Структурно-логічна побудова роботи, актуальність (зміст вступу)	до 2 балів
3	Виклад основної частини	до 4 балів
	Висновки	до 2 балів
	Підсумкове оцінювання роботи – публічна доповідь	до 6 балів
	Разом (максимальна кількість)	18 балів

При оцінці контрольної роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення визначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

7. Методи навчання

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПП віддзеркалює табл. 7.1.

Таблиця 7.1

**Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною
«Менеджмент готельного і ресторанного господарства»**

Шифр ПРН (відповідно до ОНП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики /форми оцінювання
РН 2	<i>Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук</i>	Лекція, ситуаційні вправи, тренінгові завдання, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, робота в командах, підготовка презентацій за заданою проблематикою	Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, контрольна та залікова робота
РН 4	<i>Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), вирішення ситуаційних завдань, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень ситуаційних задач, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, контрольна та залікова робота
РН 12	<i>Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства</i>	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання,	Оцінювання рішень ситуаційних задач та аналітичних завдань, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, залікова робота
РН 13	<i>Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань, контрольна та залікова робота
РН 15	<i>Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</i>	Лекція, вирішення кейсів, тренінгові завдання, тренінгові завдання, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень ситуаційних задач та аналітичних завдань, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, контрольна та залікова робота
РН 17	<i>Аргументовано</i>	Лекція; пошук джерел	Оцінювання усних

	<i>відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</i>	інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	відповідей на практичних заняттях, тестових завдань, контрольна та залікова робота
РН 18	<i>Розробляти, обґрунтовувати та презентувати власні проєкти, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу</i>	Лекція, вирішення кейсів, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання проблемно-орієнтованих та аналітичних завдань, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, контрольна та залікова робота
РН 19	<i>Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, контрольна та залікова робота

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

- проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);
- участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем менеджменту (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);
- участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем менеджменту готельно-ресторанного господарства.

8. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;

- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

Критерії та методи оцінювання

Методи	Критерії оцінювання	Система оцінювання, бали
Тестування онлайн	виставляється здобувачу вищої освіти за одне тестове питання у випадку правильної відповіді. За кожною темою, де передбачено тестування, пропонується 10 тестових питань закритого типу та з декількома варіантами відповідей.	0,2
Робота над задачами, індивідуальними завданнями	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	1
Робота над проєктними завданнями, командними роботами тощо	виставляється здобувачу вищої освіти, який досяг цілей завдання, виконав ефективно роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку	4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який частково досяг цілей завдання, виконав роль ділової гри тощо, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці, обґрунтовувати власну думку, проте припускався певних помилок	3-2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який не досяг цілей завдання, частково виконав роль ділової гри тощо, не зміг застосувати знання на практиці, обґрунтувати власну думку	1
Підготовка індивідуального дослідження, його презентація	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації роботи продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	18-10
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації роботи продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	9-5
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації роботи продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення	4-1

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення контрольної роботи. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Структура залікової роботи:

- ситуаційне завдання – 20 балів;
- тести – 20 балів (10 тестових завдань x 2,0 бали).

Ситуаційні завдання залікової роботи оцінюються таким чином.

Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
від 1.0 до 20.0	20.0-15.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при письмовій відповіді обґрунтував методику та методи вирішення завдання; провів розрахунки за визнаними методами; отримав вірні результати розрахунку; зробив повні висновки за кожним етапом дослідження; визначив фактори впливу; обґрунтування та висновки є всебічними, систематизованими, демонструють глибокі знання програмного матеріалу, грамотно інтерпретуються, демонструють критичне мислення та творче використання теоретичного матеріалу щодо одержаних результатів
	14.0-9.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при письмовій відповіді обґрунтував методику та методи вирішення завдання (проте допускається не повне обґрунтування); провів розрахунки за визнаними методами; отримав вірні результати розрахунку; зробив загальні висновки; проте, обґрунтування та висновки мають бути систематизованими, демонструвати знання програмного матеріалу; допускаються не повне обґрунтування отриманих результатів та деякі помилки у розрахунках
	8.0-1.0	виставляється, якщо при письмовій відповіді здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

У разі настання / подовження дії обставин непереборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти залікову роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

9.Розподіл балів, які отримують студенти

Які отримують студенти в 4 семестрі

Поточний контроль та самостійна робота							Конт-рольна робота	Разом	Залік	Сума
Розділ 1.		Розділ 2.								
Тема 1.	Тема 2.	Тема 3.	Тема 4.	Тема 5.	Тема 6.	Тема 7.	18	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6				

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за шкалою ЗВО	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

10. Рекомендована література

Рекомендоване методичне забезпечення

Базова література

1.

1.Решетняк О.І., Данько Н.І. Менеджмент готельного та ресторанного господарства: методичні рекомендації для самостійного вивчення курсу для студентів спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа", Х: Видавництво ХНУ імені В.Н. Каразіна., 2019 р. 78 с.

2. Решетняк О. І. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (Частина 1): дистанційний курс. // Навчально-методична праця. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2123>

3. Решетняк О. І. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (Частина 2): дистанційний курс. // Навчально-методична праця. Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2020. Режим доступу: <https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=3342>

4. Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства. Харків : ХНУМГ, 2014. 431 с. .

Допоміжна

1. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.

2. ДСТУ 4269:2004. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Класифікація готелів”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004..

3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.

4. Introduction to Hospitality Management : Student Handbook. Central Board of Secondary Education, Shiksha Kendra, 2018. 178.URL :

http://cbseacademic.nic.in/web_material/Curriculum/Vocational/2018/Tourism/XII/Introduction%20to%20Hospitality%20.pdf

5. Professional Hotel Front Office Management. Tata McGraw Hill Education Private Limited., 2012. 332 p. URL: <https://drive.google.com/file/d/1hPSpkaNkE0YZknHClY8sDckgUusCAN5W/view>
6. Hotel management and operations / edited by Denney G. Rutherford, Ivar Haglund, and Michael J. O'Fallon. 4th ed., 2007. 498 p. URL : https://www.mlsu.ac.in/econtents/1186_e-book%20of%20Hotel_management_and_operations.pdf
7. Hospitality Management – A practical introduction. Editor Deseré Koko, 2015. 197 p.
8. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Яцун [та ін.] ; ХДУХТ. Х., 2017. 486 с.
9. Папирян Г.А. Менеджмент в індустрії гостинності (готелі та ресторани) М.: Економіка, 2000. 207 с.
10. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. Київ: Кондор, 2008. 460 с.
11. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. 3-тє видання. Навчальний посібник. / Л. І. Нечаюк. К.: Центр навчальної літератури, 2017. 342 с.
12. Ткачова С.С. Ткаченко О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: Навч. посібник / Харк. держ. університет харчування та торгівлі. Харків, 2009. 190 с
13. Решетняк О.І. Обоснование хозяйственных решений и оценка рисков : практикум для студентов вузов, обучающихся по специальности 051 – Экономика [каф. экономики и права ; авт.-сост. О. И. Решетняк]. – Харьков : Изд-во НУА, 2020. – 108 с.
14. Решетняк О.І. Управління інноваційною активністю підприємств готельно-ресторанної сфери. Іноваційні напрямки розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колективна монографія / за заг. ред. Н. І. Данько, В. О. Бабенко. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. С. 45-83 ISBN 978-966-285-715-3
15. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие. М. : КНОРУС, 2013. 416 с.
16. Решетняк О. І., Білоусов Д. В. Особливості підготовки кадрів в контексті цифрової конкурентоспроможності. *Ефективна економіка*. 2021. № 1. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8523> (дата звернення: 23.02.2021). DOI: [10.32702/2307-2105-2021.1.92](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.1.92)
17. Решетняк О. І., Лободін Р. О. Кластери в інноваційній економіці: моделі потрійної, чотириланкової та п'ятиланкової спіралі. *Вісник ОНУ імені І. І. Мечникова. Секція : Економіка*. 2020. Т. 6 (85). С. 69–74. DOI: 10.32782/2304-0920/6-85-13 (включено до: Index Copernicus, Google Scholar та ін.).
18. Решетняк О. І. Вибір форсайт-методів для обґрунтування напрямів наукового розвитку. *Modern Economics*. 2019. № 18. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V18\(2019\)-25](https://doi.org/10.31521/modecon.V18(2019)-25).
19. Решетняк О. І. Форсайт-методи в управлінні науково-технологічним розвитком. *Ефективна економіка*. 2019. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7492>. DOI: 10.32702/2307-2105-2019.12.67

Інформаційні ресурси

- <http://www.wttc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
- <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://prohotelia.com.ua> – сайт аналітичних публікацій по проблемам гостинності.
- <http://www.resto.kharkov.ua/kharkov/> - Сайт «Ресторанные заметки» - огляд ресторанів та кафе Харкова
- <http://www.top-hotels.ru/> – сайт з інформацією про кращі готелі світу.

- <http://www.rada.gov.ua> – Сервер Верховної Ради України.
- <http://www.nau.kiev.ua> – Нормативні акти України.
- <http://www.tourism.gov.ua> / - сайт Державної туристичної Адміністрації.
- <http://www.restcon.ru/> - сайт з питань ресторанного бізнесу .
- <http://www.tourism.ru> – сайт з інформацією про країнознавство.

11. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження карантинних обмежень через пандемію)

- В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:
- – дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;
- – дистанційно на платформі Moodle (<https://dist.karazin.ua/moodle/course/view.php?id=2123>) проводяться практичні, індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;
- – аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.