

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

“ 08 ” 2021 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент готельного і ресторанного господарства
(назва навчальної дисципліни)

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.е.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

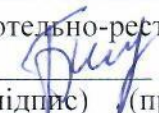
Завідувач кафедри


(підпис)

Наталя ДАНЬКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми готельно-ресторанна справа

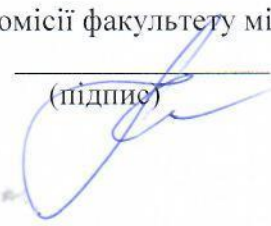
Гарант освітньої програми готельно-ресторанна справа


(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 2).

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

ЗК7. Здатність до вироблення нових ідей (креативність).

ЗК11. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

- формування наступних спеціальних (фахових) компетентностей

СК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 5. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 6. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 7. Здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

СК 9. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 11. Здатність розробляти та формувати об'ємно-планувальні рішення підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

СК 12. Здатність оцінювати та забезпечувати якість продукції та послуг на підприємствах сфери гостинності.

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

СК 15. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

1.3. Кількість кредитів: 7 (з них 4 кредити на 3 курсі, 5 семестр)

1.4. Загальна кількість годин: 210 (з них 120 на 3 курсі, 5 семестр)

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	

5-й	5 й
Лекції	
32 год.	12 год (в т.ч. 4 аудиторних, 8 дистанційних)
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	-
Самостійна робота	
72 год.	108 год
В т.ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)	
-.	

1.6. Заплановані результати навчання

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

Програмні результати навчання:

РН 2. Показати володіння концептуальними знаннями теорії і практики організації готельного і ресторанного господарства

РН 3. Демонструвати застосування фахових та фундаментальних знань у професійній діяльності.

РН 9. Показати застосування інноваційних підходів до організації готельно-ресторанного бізнесу.

РН 18. Показати уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

РН 20. Демонструвати уміння формувати та користуватись банком технічних умов, стандартів, санітарно-гігієнічних вимог тощо, відстежувати зміни у них, на основі чого підтримувати високий рівень якості надання послуг.

РН 21. Показати уміння здійснювати оперативний контроль за технікою обслуговування та за дотриманням правил торгівлі у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН 22. Демонструвати знання й уміння застосовувати правила створення та функціонування системи контролю якості продукції на підприємстві.

РН 23. Показати уміння здійснювати розроблення короткострокових і середньострокових планів діяльності підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарств, санаторнокурортних закладів.

РН 24. Показати уміння здійснювати планування потреби у ресурсах (матеріальних, фінансових, трудових) у підприємствах (закладах) готельного та ресторанного господарств, санаторно-курортних закладах.

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 ефективної 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 мікрорівні. 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 3. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства										
Тема 8. Контроль як функція менеджменту	16	4	2		10	18	2			16
Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю	20	6	4		10	18	2			16
Тема 10. Управління безпекою в готельному підприємстві	14	2	2		10	17	1			16
Тема 11. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства	18	6	2		10	18	2			16
Тема 12. Управління анімаційною діяльністю	16	4	2		10	17	1			16
Тема 13. Управління інвестиційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами	16	4	2		10	16	2			14
Тема 14. Управління інноваційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами	20	6	2		12	16	2			14
Всього за розділом 3	120	32	16		72	120	12			108
Всього годин	120	32	16		72	120	12			108

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ, ЛАБОРАТОРНИХ) ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Контроль як функція менеджменту 1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі. 2. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. 3. Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах. 4. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.	2
2.	Управління маркетинговою діяльністю 1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. 2. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. 3. Основні концепції і стратегії маркетингу. 4. Управління збутовою політикою готельного підприємства. 5. Сутність і етапи планування збутової політики готелю. 6. Функції і види каналів збуту готельних послуг. 7. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.	4
3.	Управління безпекою в готельному підприємстві 1. Розробка концепції безпеки готелю. 2. Аналіз можливих погроз для готелю. 3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. 4. Комплекс технічних засобів безпеки. 5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки. 6. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.	2
4.	Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства 1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством. 2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. 3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. 4. Система управління трудовими ресурсами. 5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. 6. Розвиток кадрового потенціалу. 7. Ефективність управління персоналом.	2
5.	Управління анімаційною діяльністю 1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види. 2. Характерні риси анімації. 3. Функції анімації. 4. Напрямки анімаційної діяльності. 5. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.. 6. Складові ефективної анімаційної діяльності. 7. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності	2
6.	Управління інвестиційною діяльністю готельно-ресторанними	2

	підприємствами 1. Сутність інвестицій та інвестиційної діяльності. Види інвестицій. 2. Цілі, задачі, функції інвестиційного менеджменту 3. Класифікація інвестицій підприємства і їх характеристика 4. Показники інформаційного забезпечення. Методи інвестиційного аналізу 5. Оцінка вартості грошей у часі. 6. Методи оцінювання інвестиційного ризику. 7. Поняття інвестиційної стратегії. 8. Сутність реальних інвестицій та їх види. 9. Види інвестиційних проектів і вимоги до їх розроблення. 10. Оцінка ефективності реальних інвестиційних проектів на основі дисконтних методів розрахунку 11. Суть інвестиційних ресурсів та їх види.	
7.	Управління інноваційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами 1. Поняття інновації, інноваційної діяльності, інноваційного процесу. 2. Класифікація інновацій. 3. Функції управління інноваційним розвитком на мікрорівні. 4. Система управління інноваційним розвитком. 5. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. 6. Шляхи розвитку інновацій. 7. Інноваційні конфлікти і можливості їх розв'язання. 8. Нові методи підвищення ефективності діяльності готельних підприємств шляхом реалізації функції заощадження. 9. Інноваційні методи залучення інвестицій у сферу готельно-ресторанного господарства. 10. Інновації в маркетингових комунікаціях.	2
	Разом	16

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1.	Аналіз Контролю як функції менеджменту 1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі. 2. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. 3. Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах. 4. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.	10	16
2.	Аналіз управління маркетинговою діяльністю 1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. 2. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. 3. Основні концепції і стратегії маркетингу. 4. Управління збутовою політикою готельного підприємства.	10	16

	5. Сутність і етапи планування збутової політики готелю. 6. Функції і види каналів збуту готельних послуг. 7. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.		
3.	Вивчення управління безпекою в готельному підприємстві 1. Розробка концепції безпеки готелю. 2. Аналіз можливих погроз для готелю. 3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. 4. Комплекс технічних засобів безпеки. 5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки. 6. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.	10	16
4.	Вивчення управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства 1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством. 2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. 3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. 4. Система управління трудовими ресурсами. 5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. 6. Розвиток кадрового потенціалу. 7. Ефективність управління персоналом.	10	16
5.	Вивчення управління анімаційною діяльністю 1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види. 2. Характерні риси анімації. 3. Функції анімації. 4. Напрямки анімаційної діяльності. 5. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.. 6. Складові ефективної анімаційної діяльності. 7. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності	10	16
6.	Вивчення управління інвестиційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами 1. Сутність інвестицій та інвестиційної діяльності. Види інвестицій. 2. Цілі, задачі, функції інвестиційного менеджменту 3. Класифікація інвестицій підприємства і їх характеристика 4. Показники інформаційного забезпечення. Методи інвестиційного аналіз 5. Оцінка вартості грошей у часі. 6. Методи оцінювання інвестиційного ризику. 7. Поняття інвестиційної стратегії. 8. Сутність реальних інвестицій та їх види. 9. Види інвестиційних проектів і вимоги до їх розроблення. 10. Оцінка ефективності реальних інвестиційних проектів на основі дисконтних методів розрахунку 11. Суть інвестиційних ресурсів та їх види.	10	14

7.	Вивчення управління інноваційною діяльністю готельно-ресторанними підприємствами 1. Поняття інновації, інноваційної діяльності, інноваційного процесу. 2. Класифікація інновацій. 3. Функції управління інноваційним розвитком на мікрорівні. 4. Система управління інноваційним розвитком. 5. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства. 6. Шляхи розвитку інновацій. 7. Інноваційні конфлікти і можливості їх розв'язання. 8. Нові методи підвищення ефективності діяльності готельних підприємств шляхом реалізації функції заощадження. 9. Інноваційні методи залучення інвестицій у сферу готельно-ресторанного господарства. 10. Інновації в маркетингових комунікаціях.	12	14
	Разом	72	108

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ (КОНТРОЛЬНА РОБОТА)

Контрольна робота не передбачена навчальним планом

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>Показати володіння концептуальними знаннями теорії і практики організації готельного і ресторанного господарства</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, екзаменаційна робота
РН 3	<i>Демонструвати застосування фахових та фундаментальних знань у професійній діяльності.</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, екзаменаційна робота
РН 9	<i>Показати застосування інноваційних підходів до організації готельно-ресторанного бізнесу.</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, екзаменаційна робота

			робота
PH 18	<i>Показати уміння вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань, екзаменаційна робота
PH 20	<i>Демонструвати уміння формувати та користуватись банком технічних умов, стандартів, санітарно-гігієнічних вимог тощо, відстежувати зміни у них, на основі чого підтримувати високий рівень якості надання послуг.</i>	Лекція, вирішення кейсів, тренінгові завдання, виконання в командах проблемно-орієнтованого завдання, аналітичне завдання	Оцінювання рішень ситуаційних задач та аналітичних завдань, тестових завдань; усних відповідей на практичних заняттях, екзаменаційна робота
PH 21	<i>Показати уміння здійснювати оперативний контроль за технікою обслуговування та за дотриманням правил торгівлі у закладах готельного та ресторанного господарства.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, тестових завдань, екзаменаційна робота
PH 22	<i>Демонструвати знання й уміння застосовувати правила створення та функціонування системи контролю якості продукції на підприємстві.</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, екзаменаційна робота
PH 23	<i>Показати уміння здійснювати розроблення короткострокових і середньострокових планів діяльності підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарств, санаторно-курортних закладів.</i>	Лекція; пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою, вирішення кейсів	Оцінювання усних відповідей на практичних заняттях, екзаменаційна робота
PH24	<i>Показати уміння здійснювати планування потреби у ресурсах (матеріальних, фінансових, трудових) у підприємствах (закладах) готельного та ресторанного господарств, санаторно-курортних закладах.</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, екзаменаційна 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 використання сучасних освітніх технологій (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.

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.	0,1
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,	1

	частково виконав роль ділової гри тощо, не зміг застосувати знання на практиці, обґрунтувати власну думку	
Підготовка дослідження, його презентація	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання	4
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок	3-2
	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій презентації проєкту продемонстрував недостатні знання основного програмного матеріалу, проте в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення	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 екзаменаційної роботи:

- ситуаційна завдання – 20 балів;
- теоретично-аналітичне запитання, проблемна ситуація – 10 балів;
- тести – 10 балів (10 тестових завдань x 1,0 бал).

Ситуаційні завдання екзаменаційної 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

Теоретично-аналітичне запитання, проблемна ситуація екзаменаційної роботи оцінюється таким чином:

Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
від 1.0 до 10.0	10.0-7.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
	6.0-3.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
	2.0-1.0	виставляється, якщо при письмовій відповіді на запитання 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 непоборної сили (в тому числі запровадження жорстких карантинних обмежень в умовах пандемії з заборонаю відвідування ЗВО) здобувачам вищої освіти надається можливість скласти екзаменаційну у роботу в дистанційному форматі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 1 бали за кожен вірну відповідь та ситуаційне завдання – 20 балів) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

Поточний контроль та самостійна робота							Разом	Екзамен	Сума
Розділ 3.									
Тема 8	Тема 9	Тема 10.	Тема 11.	Тема 12	Тема 13	Тема 14	60	40	100
8	12	6	10	8	6	10			

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати від 1 до 4 балів. Максимально студент може отримати 60 балів. Екзамен – 40 балів. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна)	від 1.0 до 4.0	4.0-3.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання

відповідь)	2.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
	1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення

Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	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. 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 Kock, 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 / Н.И. Кабушкин. – 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](https://doi.org/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(2019). 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](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.12.67)

11. 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 «Ресторанне замітки» - 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.

12. 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=3342>) 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.