



КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра менеджменту, міжнародної економіки та туризму,



ЧТЕІ КНТЕУ

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент готелів і ресторанів»

Освітньо-професійна програма

«Готельно-ресторанна справа»

| | |
|-----------------------------------|---|
| Освітній ступінь | <i>бакалавр / bachelor</i> |
| Галузь знань | <i>27 Сфера обслуговування / Service area</i> |
| Спеціальність | <i>241 Готельно-ресторанна справа / Hotel and restaurant business</i> |
| Спеціалізація | <i>-</i> |
| Вид дисципліни | <i>Обов'язкова</i> |
| Форма навчання | <i>Денна / заочна</i> |
| Навчальний рік | <i>2020/2021</i> |
| Семестр | <i>2</i> |
| Кількість кредитів / годин | <i>6 / 180</i> |
| Мова викладання | <i>Українська</i> |
| Форма заключного контролю | <i>Екзамен</i> |

| | |
|--|---|
| Лектор курсу: (e-mail): | Кругляно Андрій , к.е.н., доцент кафедри менеджменту, міжнародної економіки та туризму <i>kafedramenitur@gmail.com</i> |
| Вимоги лектора: | Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішані формі), не запізнюватися, вміти вести діалог, дискусію, задавати питання під час навчання у контексті даної дисципліни, працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою. |
| Відповідальність лектора: | Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення мотиваційної атмосфери до навчання, відкритого та зрозумілого освітньо-практичного середовища, що спонукало б до якісного досягнення програмних результатів навчання. Протягом семестру заохочується ініціатива здобувача, тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна |

| | |
|---|---|
| | <p>критика, емоційна співпраця та дискусії.</p> <p>Намагання побудувати безбар'єрне спілкування у ланці «викладач-здобувач» з повагою та визнанням особистого досвіду (часто – професійного) здобувача фактично створює таку атмосферу освітнього простору, коли відсутні психологічні перешкоди до навчання, з'являється додаткова мотивація опанувати нові знання і навички всіма учасниками освітнього процесу.</p> <p>Вітається зворотній зв'язок, особливо після завершення вивчення дисципліни. Ваші відгуки та побажання роблять нас кращими!</p> |
| Види занять: | Лекції, практичні, самостійна робота. |
| Методи навчання: | Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи, ситуаційні завдання, кейси, індивідуальні завдання, ділові ігри, майстер-класи, тести та інші інтерактивні методи навчання. |
| Форми навчання: | Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність). Здобувачі мають змогу отримувати індивідуальні консультації (графік консультацій за посиланням: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/ktmgrafik/)*. |
| Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни: | <p>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).</p> <p>Проведення занять дистанційно або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom)).</p> |
| Доступ до дисципліни: | <p>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ.</p> <p>Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу (розклади занять: http://chtei-knteu.cv.ua/ua/calendar_study20_20/) за посиланням, що вказується на початку семестру лектором на базі сервера meet.google.com або за попередньою домовленістю лектора зі студентами на іншому сервері.</p> |

*

Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.

АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Менеджмент готелів і ресторанів» як обов'язкова компонента освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа», спрямована на формування у студентів *інтегральної компетентності*, а саме розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу у професійній діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідних наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов, а також досягнення *фахових* (розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності; здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність; здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни; здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії; здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів; здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів; здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу) *компетентностей* здобувача.

| | |
|---|--|
| <p>Що є предметом вивчення дисципліни та яка її мета?</p> | <p><i>Предметом вивчення дисципліни є система методів та прийомів управління готелями і ресторанами як суб'єктами бізнесу на основі застосування сучасних методів та механізмів. Метою вивчення дисципліни є формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань та практичних умінь і навичок у сфері менеджменту готелів і ресторанів, здобуття здатності управління структурними підрозділами, операційними системами та процесами та впровадження сучасних концепцій, технологій, методів та прийомів менеджменту в готелях і ресторанах.</i></p> |
| <p>Які цілі вивчення дисципліни?</p> | <p><i>Завданням (навчальними цілями) вивчення дисципліни є: засвоєння основних понять у сфері управління готелями і ресторанами; визначення та дослідження функцій менеджменту готелів і ресторанів: загальних та спеціальних; визначення особливостей управління та формування навичок з прийняття управлінських рішень; розуміння методів менеджменту готелів і ресторанів, операційного та адміністративного менеджменту, суті та особливостей управління персоналом; здобуття вмінь прогнозування та розробки планів і стратегій розвитку готелів і ресторанів.</i></p> |

| | |
|---|--|
| <p><i>Які результати навчання за дисципліною?</i></p> | <p>Після вивчення дисципліни ви будете:</p> <p><i>Знати:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятійний та категорійний апарат готелів та ресторанів; - принципів формування готельно-ресторанного бізнесу; - базових економічних моделей, за допомогою яких аналізуються результати прийняття економічними суб'єктами управлінських рішень. <p><i>Вміти:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проводити збір й обробку якісної та кількісної інформації для комплексної оцінки діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу; - здійснювати загальне оцінювання ефективності економічної діяльності готелів та ресторанів; - розробляти загальні прогнози результатів діяльності готелів та ресторанів; - інтерпретувати діючі у вітчизняній та іноземній практиці підходи, щодо управління діяльністю готелів і ресторанів; - розуміти фактори формування успішності діяльності готелів та ресторанів та закономірності впливу менеджменту на успішність; - вільно працювати з офісними додатками Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint та мережею Internet для пошуку та коритсування інформацією щодо діяльності готельно-ресторанного бізнесу, зокрема управління ним. |
| <p><i>Досягнення яких програмних результатів забезпечує навчальна дисципліна?</i></p> | <p>ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.</p> <p>ПР8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>ПР9. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p> <p>ПР13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>ПР14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.</p> <p>ПР16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>ПР17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ПР18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</p> <p>Р20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p> |

ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

| ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу) | ФОРМИ НАВЧАННЯ* | |
|---|---|---|
| | Контактні години | Онлайн діяльність |
| | Методи навчання | |
| Лекції (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування). | Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою. | Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції. |
| Практичні (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія). | Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування. | Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); |
| | | Перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота. |
| Самостійна робота (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок). | Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування. | Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання. |
| Підсумковий модульний контроль | Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування. | Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести. |
| Підсумковий контроль – екзамен | | |

*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Здобувач не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що здобувач достатньою мірою засвоїв матеріал, якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60.

Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECES.

Шкала переведення балів, отриманих студентом

| | |
|--------|-------------------------------|
| 90-100 | Відмінно /Excellent |
| 75-89 | Добре /Good |
| 60-74 | Задовільно /Sufficient |
| 0-59 | Незадовільно / Failed |

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну, у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ КНТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: http://www.chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/system_control/ppsk.doc

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися «Кодексу честі студента ЧТЕІ КНТЕУ» (<http://www.chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/student/kod2.pdf>) та «Кодексу академічної доброчесності ЧТЕІ КНТЕУ» (<http://www.chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/student/kod2.pdf>): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ КНТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

**СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ПОВНІСТЮ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ
ДИСЦИПЛІНИ**

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

| Назва теми | Кількість годин | | | | |
|--|-----------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---|
| | Усього годин | з них | | | |
| | | лекції | практичні заняття | самостійна робота студентів | форми контролю |
| Тема 1. Менеджмент як система наукових знань. Концепції менеджменту у сфері гостинності. Функції та методи менеджменту | 23/26 | 4/1 | 4/1 | 15/24 | Практичні вправи ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести. |
| Тема 2. Управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу. Середовище готелів і ресторанів | 24/25 | 4/- | 4/1 | 16/24 | |
| Тема 3. Організаційно-правові аспекти управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу | 26/25 | 4/1 | 4/1 | 18/23 | |
| Тема 4. Адміністративний менеджмент та управління персоналом в готельному і ресторанному бізнесі | 27/26 | 4/1 | 4/1 | 19/24 | Практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, ділові ігри, тести. |
| Тема 5. Операційний менеджмент в готельному і ресторанному бізнесі | 27/25 | 4/- | 4/1 | 19/24 | |
| Тема 6. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів | 24/25 | 4/- | 4/1 | 16/24 | |
| Тема 7. Ефективність менеджменту суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу | 27/26 | 4/1 | 2/2 | 21/23 | Практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, індивідуальні завдання, тести. |
| Підсумковий модульний контроль | 2/2 | - | 2/2 | - | Письмове завдання, тести |
| Разом | 180/180 | 28/4 | 28/10 | 124/166 | |
| Підсумковий контроль – екзамен | | | | | |

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. HoReCa : навч. посіб. у 3-х т. Т.1 . Готелі / Мазаракі А. А., Шаповал С. Л., Мельниченко С. В. та ін.; за ред. А. А. Мазаракі . 2-ге вид., виправл. і допов. Київ : КНТЕУ, 2017. 411 с.
2. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. у 3-х т. Т.2 : Ресторани / Мазаракі А. А., Шаповал С. Л., Мельниченко С. В. та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2017. 311с.
3. *Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навчальний посібник.* / Мунін Г. Б. та ін.; за заг. ред. Поплавського М. М., Гаца О. О. Київ: Кондор, 2008. 460 с.
4. *Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник* / П'ятницька Г. Т. та ін.; за ред. П'ятницької Г. Т. 2-е вид., перероб. і допов. Київ: КНТЕУ, 2010. 430 с.
5. *Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник.* Київ: ЦУЛ, 2006. 348 с.

Додатковий

6. Менеджмент : навч. посіб. / кол. авт. І. О. Александров, О. В. Половян, С. В. Філіпова та ін.; за заг.ред. І. О. Александрова, К.І. Ткача. Одеса : Астропринт, 2015. 388 с.
7. *Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія.* Київ : КНТЕУ, 2015. 831 с.
8. *Діденко В. М. Менеджмент : підручник .* К. : Кондор, 2008. 584с.
9. Заславська К. А. Менеджмент підприємств малого бізнесу : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2011. 199 с.
10. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму: підручник. К.: Знання, 2010. 502 с.
11. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. у 3-х т. Т.3 . Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2017. 448 с.
12. *Мальська М. П., Бордун О. Ю., Жук І. З. Управління персоналом у туризмі: теорія та практикум: навчальний посібник.* Київ: ЦУЛ, 2013. 234 с.
13. Мельниченко, С. В., Ведмідь Н.І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-методич. посібю для самост. вивчення дисципліни . Київ : КНТЕУ, 2007. 217с.
14. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / Роглев Х. Й., Левітас Г. Г., Драпушко Р. Г., Гарагонич В. В.; за заг. ред. Муніна Г. Б. Київ: Кондор-Видавництво, 2011. 443 с.
15. *Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник* / Яцук Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Харків: Світ Книг, 2015. 486 с.
16. *Менеджмент ресторанного господарства: опорний конспект лекцій* / укл. П'ятницька Н. О., П'ятницька Г. Т. Київ: КНТЕУ, 2008. 129 с.
17. Сакун А. А., Аветисян К.П., Калугина Н.А. Самоменеджмент: учеб. пособ. Одесса: ОНАС им. А.С. Попова, 2012. 144 с.
18. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. Київ : КНТЕУ, 2012. 727 с.
19. *Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник* / за ред. Дорогунцова С. І. Київ: Ліра-К, 2005. 520 с.
20. *Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник* / Школа І. М. та ін. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662 с.
21. *Школа І. М. Менеджмент туризму: підручник.* Чернівці : Книги XXI, 2011. 464 с.
22. Solomon M, Humler H. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets : Kindle Edition, 2016, 192 p.

* Курсивом виділені джерела, що є у бібліотеці ЧТЕІ КНТЕУ