

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення вченої ради
28.10.2024
протокол № 11, п. 5

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ від 28.10.2024 № 194

**МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ /
MANAGEMENT OF HOTELS AND RESTAURANTS**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«бакалавр» /	«bachelor»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування» /	«Services»
Спеціальності	241 «Готельно-ресторанна справа» /	«Hotel, Restaurant and Catering»
Освітні програми	«Готельно-ресторанна справа» /	«Hotel, Restaurant and Catering»

Розробник: Рябенка Марина, кандидат економічних наук, доцент

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» – Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук, доцент

Обговорено та схвалено:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 05 вересня 2024 р., протокол № 17;

на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 23 вересня 2024 р., протокол № 08.

Рецензенти:

Постова Валентина, кандидат економічних наук, доцент

Завальнюк Віктор, директор кафе-бару «Над рікою»
(смт. Турбів, Вінницький район)

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 04.11.2024 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,56.
Обл.-вид. арк. 1,27. Тираж 2. Зам. № 335.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Мета вивчення освітнього компоненту.

Метою освітнього компоненту «Менеджмент готелів і ресторанів» є формування теоретичних знань з організації, функціонування та управління підприємств готельного та ресторанного господарства; та формування практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективної діяльності підприємств індустрії гостинності.

Вивчення освітнього компоненту «Менеджмент готелів і ресторанів» є необхідною складовою в системі професійних знань майбутнього фахівця з готельно-ресторанної справи, яка формує у здобувачів необхідні теоретичні знання щодо методів і форм самоорганізації та самоосвіти з метою досягнення поставленої мети; функцій управління на підприємствах сфери гостинності, методів управління, функціональних обов'язків співробітників служб готелю та закладів ресторанного господарства; принципів взаємодії служби прийому та розміщення з іншими відділами готелю; взаємодії виробничої служби та служби обслуговування закладів ресторанного господарства, матеріальних та людських ресурсів департаментів (служб, відділів) закладів сфери гостинності, методів визначення потреб підрозділів підприємств готельного та ресторанного господарства.

Освітній компонент «Менеджмент готелів і ресторанів» відноситься до обов'язкового компоненту освітньої програми циклу професійної підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і спрямована на опанування теоретичних та практичних аспектів організації управлінської діяльності, планування та організації діяльності підрозділів організацій сфери гостинності, розподілу функцій структурних підрозділів, методів координації та контролю діяльності, розподілу обов'язків і визначення відповідальності співробітників сфери гостинності, формування системи бізнес-процесів, регламентів і стандартів готельного комплексу та підприємства харчування.

Результати вивчення освітнього компоненту його місце в освітньому процесі.

Вивчення освітнього компоненту дозволить знати теорії, методи і функції менеджменту, в тому числі у сфері готельного та ресторанного господарства; описувати зміст функціональних сфер діяльності підприємств та організацій, в тому числі у сфері готельного та ресторанного бізнесу та демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування практичних рішень; виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера, бути самокритичним, проявляти вміння нести відповідальність за результатами своєї діяльності, а також додатково до стандарту знати базові поняття з теорії управління готелями та ресторанами, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанних послуг.

Результатом вивчення освітнього компоненту «Менеджмент готелів і ресторанів» для освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» є формування комплексу компетентностей:

– **інтегральна компетентність:** здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб’єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

– **загальні компетентності:**

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

– **спеціальні компетентності:**

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання здобувачів з освітнього компоненту «Менеджмент готелів і ресторанів» для освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» полягають:

РН 02. 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.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

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

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв’язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

Міждисциплінарні зв’язки: робоча програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів і базується на вивченні таких обов’язкових освітніх компонент як «Економічна теорія», «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Маркетинг готелів і ресторанів», «Економіка готелів і ресторанів».

Критерії оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компоненту. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з освітнього компоненту, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом НПП виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Для очної (денна, вечірня) форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на

конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08.

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім'я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки.

**Обсяг освітнього компоненту в кредитах та його розподіл
(тематичний план)**

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин/кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	СРС		
IV курс, I семестр						
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні	12	4	4	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
1.1 Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
1.2 Індустрія гостинності як об'єкт управління	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 2. Фактори, принципи та функції менеджменту в умовах ринкової економіки	12	4	4	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
2.1 Фактори менеджменту та принципи господарського управління	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
2.2 Функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	14	4	4	6	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
3.1 Значення та напрямки застосування методів управління на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
3.2 Напрямки використання соціально-психологічних методів управління	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах	12	4	4	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
4.1 Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
4.2 Обслуговування в готельних номерах. Рівень комфорту	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 5. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ	8	2	2	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства	14	4	4	6	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8

6.1 Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
6.2 Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах ГРГ	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 7. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів	14	4	4	6	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
7.1 Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
7.2 Методи та стилі управління в готелях і ресторанах	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 8. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів	8	2	2	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 9. Корпоративна культура управління	14	4	4	6	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
9.1. Поняття та основні цінності корпоративної культури управління	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
9.2 Діловий етикет та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 10. Управління стресами, конфліктами та змінами	13	4	4	5	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
10.1 Управління конфліктною ситуацією	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
10.2 Передумови та цінності організаційного розвитку	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 11. Управління маркетинговою діяльністю підприємств ГРГ	12	4	4	4	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	8
11.1 Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності індустрії гостинності	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
11.2 Управління каналами розподілу послуг та їх просування на ринок	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Тема 12. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ	14	2	2	10	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
Індивідуальне завдання	33			33	ІЗ	16
Всього	180/6	42	42	96		100
Підсумковий контроль	Екзамен					

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

В/УД – відповідь на практичних заняттях – 1 бал.

РПЗ – розв’язання практичних завдань – 1 бал.

Т/КТ – комп'ютерне тестування – 1 бал.

Д/ПР – доповідь/презентація – 1 бал.

ІЗ – індивідуальні завдання – 16 балів (курси на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах – 6 балів; участь у наукових заходах – 10 балів).

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

II. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Зміст освітнього компоненту

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та освітня компонента, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.

Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Фактори, принципи та функції менеджменту в умовах ринкової економіки

Сутність факторів та принципів менеджменту у готельно-ресторанному господарстві. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок. Сутність та зміст функцій планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Стратегічне та поточне планування діяльності підприємств індустрії гостинності.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання): її сутність і значення, порядок і напрями реалізації на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів підприємства до органів управління. Види контролю. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельного та ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів підприємств готельного та ресторанного господарства.

Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельного та ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в індустрії гостинності. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельного та ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні підприємствами готельного та ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі.

Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах

Сутність процесів обслуговування в готелях і ресторанах. Зміст прийому та обслуговування гостей на житлових поверхах готелю. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах. Санітарно-гігієнічні вимоги до білизни та приміщень в готелях. Вимоги до білизняного господарства. Прибиральні роботи в готелях і ресторанах. Технологія та організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях. Технологія прийому та обслуговування гостей у готелях та функціональні обов'язки персоналу. Бронювання номерів і місць у готелі. Організація прийому, розміщення та виїзду гостей. Розрахунки за проживання і послуги в готелі.

Організація процесу обслуговування в ресторанах та його матеріально-технічне забезпечення. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. Інструменти та ключові аспекти ефективного управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах.

Тема 5. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ

Суть, мета, елементи, принципи та методи і місце виробничого менеджменту в готелях і ресторанах. Інформаційно-технічне забезпечення операційної системи готелів і ресторанів. Автоматизація процесів операційної системи готелів і ресторанів, IT-технології в операційній діяльності готелів і ресторанів. Суть та особливості функціонування виробничої системи: її структура та ресурси. Основні фактори розвитку та управління виробничою системою у часі та просторі. Фасіліті-менеджмент (facility management, FM): сутність, мета, завдання. Компетенції фасіліті-менеджменту та їх характеристика. Особливості фасіліті-менеджменту готелів і ресторанів.

Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Зміст та відмінності понять «трудові ресурси», «людські ресурси», «персонал», «трудовий потенціал», «кадри»: управлінський аспект. Персонал готелів і ресторанів: підходи до визначення, класифікація, вимоги. Роль персоналу в розробці та підтримці готельного продукту (ресторанних послуг), забезпеченні сервісу, досягненні цілей та підвищенні конкурентоспроможності готелів і ресторанів. Управління персоналом (HR- Management) як специфічна функція менеджменту. Роль та значення управління персоналом. Специфіка управління персоналом управління персоналом у готелях і ресторанах.

Основні елементи (HR-процеси) системи управління персоналом готелів і ресторанів та їх функції. Загальна модель управління персоналом. Призначення та роль служби управління персоналом (HR-служба) в готелях і ресторанах. Інформаційне та методичне забезпечення служби управління персоналом. Планування, стратегії управління, прогнозування, оцінка ефективності та розвиток персоналу готелів і ресторанів. Організаційне проектування системи управління персоналом. Принципи побудови ефективної системи управління персоналом в готелях і ресторанах. Кадрове, інформаційно-технічне, нормативно-методичне та правове забезпечення системи управління персоналом. Менеджер з персоналу (HR-Manager): функції в готелях і ресторанах, розподіл повноважень між працівниками служби управління персоналом. Вимоги до ділових, професійних та особистісних рис менеджера з персоналу.

Тема 7. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень.

Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Тема 8. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

Тема 9. Корпоративна культура управління

Теоретичні підходи та методи оцінки корпоративної культури підприємств готельного та ресторанного господарства. Суть, види, принципи, функції та вплив на розвиток готелю та ресторану. Чинники впливу на формування та розвиток корпоративної культури. Методичні засади оцінювання рівня розвитку корпоративної культури. Закордонний та вітчизняний досвід у створенні корпоративної культури підприємства готельного та ресторанного господарства. Діловий етикет як складова корпоративної культури. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Професійний етикет у сфері обслуговування. Особливості етикету обслуговування у ресторанах. Міжнародний етикет обслуговування. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Тема 10. Управління стресами, конфліктами та змінами

Поняття та види конфліктів: внутрішньоособовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт. Вертикальні, горизонтальні, змішані конфлікти. Трудові, психологічні, соціальні, організаційні, емоційні конфлікти. Конструктивні, деструктивні конфлікти. Відкриті, приховані, потенційні конфлікти. Причини конфліктів: обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, розбіжності, в цілях, відмінності в уявленнях, інтересах та цінностях, в манері поведінки та життєвому досвіді, незадовільні комунікації та ін. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями. Структурні методи: роз'яснення вимог до праці, використання координаційних та інтеграційних механізмів, встановлення загально-організаційних координаційних цілей, використання системи винагород. Міжособові: ухилення, згладжування, примушування, компроміс і вирішення проблем. Природа та управління стресами. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів.

Тема 11. Управління маркетинговою діяльністю підприємств ГРГ

Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності ринку сфери послуг. Процес формування та підтримки конкурентної раціональності. Процес планування маркетингу в індустрії гостинності. Управління маркетинговою розвідкою. Джерела даних про ринок та їх використання.

Управління товарно-ціновою політикою підприємств готельно-ресторанного господарства. Система підтримки маркетингових рішень. Взаємозв'язки та складові інструментальних стратегій маркетингу. Управління каналами розподілу послуг та їх просуванням на ринок.

Тема 12. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ

Поняття, зміст ефективності в менеджменті. Підходи до визначення результативності менеджменту: цільовий, функціональний, поведінковий, мультиплікативний, композиційний. Ресурси, час та результат в визначенні результативності менеджменту. Організаційні зміни як результативність менеджменту. Управління організаційними змінами. Принципи ефективного менеджменту. Характеристика основних підходів до оцінювання ефективності менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Види ефективності: індивідуальна, групова, загальноорганізаційна. Видова класифікація ефективності менеджменту: економічна, організаційна, соціальна, екологічна. Характеристика основних критеріїв та показників оцінки ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Загальні та локальні показники ефективності менеджменту готелів і ресторанів.

Комплексна оцінка ефективності менеджменту, підходи та показники її визначення: спрощена модель вимірювання результативності бізнесу. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Особливості менеджменту готельно-ресторанного бізнесу під час воєнного стану та у післявоєнний період. Повоєнна відбудова та зміст і місце менеджменту у ній. Особливості процесу менеджменту. Система цілей менеджменту готелів та ресторанів та її обов'язкові елементи у період повоєнної відбудови економіки. Вплив посилення євроінтеграційних процесів в Україні на менеджмент готельно-ресторанного бізнесу.

Структура освітнього компоненту

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студ., год.
1	2	3
Розуміти формування понятійного апарату менеджменту, структуру системи менеджменту Вміти використовувати наукові підходи та методи менеджменту в готельно- ресторанному господарстві	Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні 1.1 Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства Лекція №1 <i>План лекції:</i> 1. Сутність управління та менеджмент. 2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. 3. Управлінські відносини як предмет вивчення освітнього компонента. 4. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 1 1.1 Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства <i>Питання до заняття:</i> 1. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. 2. Наукові підходи до менеджменту. 3. Принципи та рівні менеджменту	2
	1.2 Індустрія гостинності як об'єкт управління Лекція №2 <i>План лекції:</i> 1. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 14, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2

	Практичне заняття № 2 1.2 Індустрія гостинності як об'єкт управління <i>Питання до заняття:</i> 1. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. 2. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.	2
Розуміти фактори, принципи та функції менеджменту Вміти виокремити основні та спеціальні функції менеджменту, володіти методикою планування діяльності, організації, мотивації та контролю підприємств готельно-ресторанного господарства	Тема 2. Фактори, принципи та функції менеджменту в умовах ринкової економіки 2.1 Фактори менеджменту та принципи господарського управління Лекція № 3 <i>План лекції:</i> 1. Сутність факторів менеджменту у готельному та ресторанному господарстві. 2. Зовнішні та внутрішні фактори впливу на заклади готельно-ресторанного господарства. 3. Основні принципи управління в закладах готельно-ресторанного господарства Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 3 2.1 Фактори менеджменту та принципи господарського управління <i>Питання до заняття:</i> 1. Фактори впливу на процеси управління. 2. Принципи господарського управління.	2
	2.2 Функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу Лекція № 4 <i>План лекції:</i> 1. Сутність та економічний зміст функції менеджменту. 2. Зміст функції планування. Рівні планування діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу. 3. Функція організації, як базисна функція менеджменту. 4. Функція мотивації (стимулювання): її сутність і значення, порядок і напрями реалізації на підприємствах готельного та ресторанного господарства. 5. Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів підприємства до органів управління. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2

	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 4 2.2 Функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу <i>Питання до заняття:</i> 1. Стратегічне та поточне планування діяльності підприємств індустрії гостинності. 2. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. 3. Характеристика теорій мотивації. 4. Регулювання процесу обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів підприємств готельного та ресторанного господарства.	2
Розуміти основні методи менеджменту та їх класифікацію, а також напрямки використання Вміти використовувати методи менеджменту у діяльності готельно-ресторанного господарств	Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві 3.1 Значення та напрями застосування методів управління на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства Лекція № 5 <i>План лекції:</i> 1. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. 2. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. 3. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Интернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 5 3.1 Значення та напрями застосування методів управління на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства <i>Питання до заняття:</i> 1. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. 2. Вплив організаційно-розпорядчих (адміністративних) методів менеджменту на діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства.	2
	3.2 Напрямки використання соціально-психологічних методів управління Лекція № 6 <i>План лекції:</i> 1. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства.	2

	2. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 6 3.2 Напрямки використання соціально-психологічних методів управління <i>Питання до заняття:</i> 1. Підвищення соціальної активності членів колективу. 2. Соціальне нормування та регулювання. 3. Методи пропаганди та агітації.	2
Розуміти основні процеси, форми та методи обслуговування в готелях і ресторанах Володіти інструментами ефективного управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах	Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах 4.1 Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів Лекція № 7 <i>План лекції:</i> 1. Сутність процесів обслуговування в готелях і ресторанах. 2. Організація процесу обслуговування в ресторанах та його матеріально-технічне забезпечення. 3. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 7 4.1 Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів <i>Питання до заняття:</i> 1. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. 2. Інструменти та ключові аспекти ефективного управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах.	2
	4.2 Обслуговування в готельних номерах. Рівень комфорту Лекція № 8 <i>План лекції:</i> 1. Зміст прийому та обслуговування гостей на житлових поверхах готелю. 2. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах.	2

	3. Прибиральні роботи в готелях і ресторанах. 4. Технологія та організація прийому-розміщення-виїзду гостей у готелях. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 8 4.2 Обслуговування в готельних номерах. Рівень комфорту <i>Питання до заняття:</i> 1. Бронювання номерів і місць у готелі. 2. Організація прийому, розміщення та виїзду гостей. 3. Розрахунки за проживання і послуги в готелі.	2
Розуміти особливості технологічних процесів в закладах готельного та ресторанного бізнесу та процеси управління ними Вміти акумулювати інформаційне та технічне забезпечення системи готелів і ресторанів, використовувати процеси операційної системи	Тема 5. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ Лекція № 9 <i>План лекції:</i> 1. Інформаційно-технічне забезпечення операційної системи готелів і ресторанів. 2. Автоматизація процесів операційної системи готелів і ресторанів, IT-технології в операційній діяльності готелів і ресторанів. 3. Суть та особливості функціонування виробничої системи: її структура та ресурси. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	4
	Практичне заняття № 9 <i>Питання до заняття:</i> 1. Основні фактори розвитку та управління виробничою системою у часі та просторі. 2. Фасіліті-менеджмент (facility management, FM): сутність, мета, завдання. 3. Компетенції фасіліті-менеджменту та їх характеристика. 4. Особливості фасіліті-менеджменту готелів і ресторанів.	2
Знати сутність та класифікацію персоналу Досліджувати особливості та проблеми	Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства 6.1 Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства Лекція № 10 <i>План лекції:</i> 1. Мета, завдання та зміст управління персоналом. 2. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.	2

управління персоналом в готельно-ресторанному господарстві Володіти професійним розвиток персоналу з використанням тренінгів	3. Завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. 4. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 13, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів. Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 10 6.1 Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства <i>Питання до заняття:</i> 1. Поняття лідерства. 2. Роль лідера у менеджменті персоналу готелів і ресторанів. 3. Теорія лідерства і стиль керівництва. 4. Стиль керівництва і мистецтво управління.	2
	6.2 Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах ГРГ Лекція № 11 <i>План лекції:</i> 1. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. 2. Критерії ділової оцінки персоналу. 3. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 13, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 11 6.2 Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах ГРГ <i>Питання до заняття:</i> 1. Особливості менеджменту персоналу готелів і ресторанів. 2. Підбір і відбір персоналу на робочі місця	2
Знати технологію, методику процесу прийняття управлінського рішення	Тема 7. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів 7.1 Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства Лекція № 12 <i>План лекції:</i> 1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів.	2

Володіти видами управлінських рішень Вміти здійснювати оцінку найбільш ефективного управлінського рішення і призначати виконавців щодо його реалізації	2. Класифікація управлінських рішень. 3. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 12 7.1 Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства <i>Питання до заняття:</i> 1. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно- ресторанного господарства. 2. Методи розробки варіантів управлінських рішень.	2
	7.2 Методи та стилі управління в готелях і ресторанах Лекція № 13 <i>План лекції:</i> 1. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. 2. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. 3. Етапи реалізації управлінських рішень. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 13 7.2 Методи та стилі управління в готелях і ресторанах <i>Питання до заняття:</i> 1. Методи і моделі прийняття управлінських рішень. 2. Підвищення оптимальності управлінських рішень.	2
Володіти відповідним категоріальним апаратом Розуміти зміст інформації, її можливості та місце	Тема 8. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів Лекція № 14 <i>План лекції:</i> 1. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. 2. Загальна характеристика основних елементів організації праці. 3. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.	2

Навчитися проектувати роботи у закладах готельно-ресторанного господарства, вміло здійснювати їх аналіз та пошук шляхів збагачення змісту роботи	Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	4
	Практичне заняття № 14 <i>Питання до заняття:</i> 1. Порядок аналізу та проектування роботи на підприємствах готельно-ресторанного господарства: 1.1. Проектування роботи в закладі готельного господарства. 1.2. Проектування роботи в закладі ресторанного господарства.	2
Знати зміст корпоративної культури управління та ділового етикету в закладах готельного та ресторанного господарства Аналізувати чинники впливу на корпоративну культуру Вміти здійснювати оцінку рівня розвитку корпоративної культури; розрізняти види етикету сучасного менеджера закладу готельно-ресторанного господарства	Тема 9. Корпоративна культура управління Лекція № 15 9.1 Поняття та основні цінності корпоративної культури управління <i>План лекції:</i> 1. Теоретичні підходи та методи оцінки корпоративної культури підприємств готельного та ресторанного господарства. 2. Чинники впливу на формування та розвиток корпоративної культури. 3. Закордонний та вітчизняний досвід у створенні корпоративної культури підприємства готельного та ресторанного господарства. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 15 9.1 Поняття та основні цінності корпоративної культури управління <i>Питання до заняття:</i> 1. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. 2. Методичні засади оцінювання рівня розвитку корпоративної культури.	2
	Лекція № 16 9.2 Діловий етикет та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ <i>План лекції:</i> 1. Діловий етикет як складова корпоративної культури. 2. Професійний етикет у сфері обслуговування. 3. Міжнародний етикет обслуговування.	2

	Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 16 9.2 Діловий етикет та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ <i>Питання до заняття:</i> 1. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Особливості етикету обслуговування у ресторанах. 3. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.	2
Знати сутність конфлікту та його види і причини виникнення; фактори виникнення стресових ситуацій Вміти використовувати методи вирішення конфліктів; надавати допомогу у стресових ситуаціях	Тема 10. Управління стресами, конфліктами та змінами Лекція № 17 10.1 Управління конфліктною ситуацією <i>План лекції:</i> 1. Поняття та види конфліктів: внутрішньоособовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт. 2. Причини конфліктів. 3. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями.	2
	Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	3
	Практичне заняття № 17 10.1 Управління конфліктною ситуацією <i>Питання до заняття:</i> 1. Вертикальні, горизонтальні, змішані конфлікти. 2. Трудові, психологічні, соціальні, організаційні, емоційні конфлікти. 3. Конструктивні, деструктивні конфлікти. 4. Відкриті, приховані, потенційні конфлікти.	2

	Лекція № 18 10.2 Передумови та цінності організаційного розвитку <i>План лекції:</i> 1. Природа та управління стресами. 2. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. 3. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 18 10.2 Передумови та цінності організаційного розвитку <i>Питання до заняття:</i> 1. Структурні методи: роз'яснення вимог до праці, використання координаційних та інтеграційних механізмів, встановлення загально-організаційних координаційних цілей, використання системи винагород. 2. Міжособові: ухилення, згладжування, примушування, компроміс і вирішення проблем.	2
Знати основні принципи щодо прийняття маркетингових рішень та процеси планування маркетингу Вміти управляти каналами розподілу послуг та їх просування на ринок	Тема 11. Управління маркетинговою діяльністю підприємств ГРГ Лекція № 19 11.1 Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності індустрії гостинності <i>План лекції:</i> 1. Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності індустрії гостинності. 2. Процес планування маркетингу. 3. Джерела даних про ринок та їх використання. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 19 11.1 Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності індустрії гостинності <i>Питання до заняття:</i> 1. Сутність маркетингових рішень у діяльності туристичних підприємств. 2. Процес формування конкурентної раціональності.	2

	Лекція № 20 11.2 Управління каналами розподілу послуг та їх просування на ринок <i>План лекції:</i> 1. Взаємозв'язки та складові інструментальних стратегій маркетингу. 2. Управління каналами розподілу послуг та їх просуванням на ринок. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	2
	Практичне заняття № 19 11.2 Управління каналами розподілу послуг та їх просування на ринок <i>Питання до заняття:</i> 1. Система підтримки маркетингових рішень. 2. Управління каналами розподілу послуг та їх просуванням на ринок.	2
Знати зміст ефективності менеджменту підприємств, його принципи та основні критерії Вміти провести оцінку ефективності менеджменту підприємств та визначати перспективи подальшого розвитку	Тема 12. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ Лекція № 21 <i>План лекції:</i> 1. Поняття, зміст ефективності в менеджменті. 2. Принципи ефективного менеджменту. 3. Характеристика основних критеріїв та показників оцінки ефективності менеджменту готелів і ресторанів. 4. Загальні та локальні показники ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Рекомендовані джерела: Основні: 1-8. Додаткові: 9, 11, 15, 16. Інтернет-ресурси: 17-23.	2
	Самостійна робота здобувачів Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.	10
	Практичне заняття № 19 <i>Питання до заняття:</i> 1. Комплексна оцінка ефективності менеджменту, підходи та показники її визначення. 2. Особливості менеджменту готельно-ресторанного бізнесу під час воєнного стану та у післявоєнний період. 3. Повоєнна відбудова та зміст і місце менеджменту у ній. Особливості процесу менеджменту.	2
Індивідуальні завдання		33
ВСЬОГО		180/6

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

3.1. ОСНОВНІ

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.

2. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. проф. Н.В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Ч. 1. Харків, 2022. 549 с.

3. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. *Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.*

4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.*

5. Організація готельно-ресторанної справи: рекомендаційний показчик літератури / уклад. А.А. Ястремська; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2022. 92 с.

6. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. показч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.

7. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

8. Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовишина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. *Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2019. 486 с.*

3.2. ДОДАТКОВІ

9. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. *Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Кондор, 2019. 752 с.*

10. Круль Г.Я. *Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.*

11. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. *Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов. Київ: Кондор, 2019. 346 с.*

12. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Ткаченко Т.І., Бойко, М.Г., Кравченко М.Ф., Босовська М.В., Расулов Р.А., Григоренко О.М., Тарасенко І.І., Антонюк Ю.І., Чаюн І.О., Литвиненко Т.Є. *HoReCa: навч. посібник у 3 т. Т.1: Готелі / за ред. А.А. Мазаракі. Київ: КНТЕУ, 2018. 348 с.*

13. Рябенка М.О., Мазуркевич І.О. *Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Інтелект XXI. 2020. №1. С.75-80.*

14. Рябенька М.О. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. Вип. 24. 2021. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/241/229>

15. Рябенька М.О., Мазуркевич І.О. Управління лояльністю споживачів у сфері ресторанного бізнесу. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. № 12(26). С. 305-314.

16. Рябенька М.О., Постова В.В. Сучасні аспекти управління в закладах готельного та ресторанного бізнесу. *Проблеми сучасних трансформацій*. 2024. № 13. URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2024-13-12-01/2024-13-12-01>

3.3. ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

17. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

18. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://rada.gov.ua/>

19. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>

20. Журнал Ресторатор. URL: <https://www.restorator.ua/>

21. Інтернет портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua/>

22. Інформаційний аналітичний інтернет-портал про сферу гостинності. URL: <https://horeca-ukraine.com/category/horeca-info/analytics/>

23. Журнал «Академія гостинності». URL: <http://hotelrest.com.ua/>