

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**СИЛАБУС**

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

<b>Інформація про викладача</b>	
Викладач	Рябенка Марина
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Посада	доцент кафедри
Адреса кафедри	м. Вінниця, вул. Соборна, 87, каб. 37
Контактний телефон	068 101 72 39
E-mail:	<a href="mailto:m.riabenska@vtei.edu.ua">m.riabenska@vtei.edu.ua</a>
Електронна сторінка курсу в системі дистанційного навчання	<a href="http://moodle.vtei.edu.ua/course/view.php?id=1122">http://moodle.vtei.edu.ua/course/view.php?id=1122</a>
Консультації	Понеділок, четвер з 14 <sup>00</sup> до 16 <sup>00</sup>
<b>Інформація про дисципліну</b>	
Освітній ступінь	бакалавр
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»
Навчальний рік	2023/2024
Семестр	VII
Факультет	торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування
Курс	IV
Групи	ГРС-41д
Анотація курсу	<p>Метою освітнього компоненту «Менеджмент готелів і ресторанів» є формування теоретичних знань з організації, функціонування та управління підприємств готельного та ресторанного господарства; формування практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективної діяльності підприємств індустрії гостинності.</p> <p>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.</p>
Мова викладання	Українська
<b>Місце дисципліни в освітній програмі</b>	
Освітня програма (ОП)	Готельно-ресторанна справа
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.
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
Перелік спеціальних компетентностей (СК)	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.
Перелік програмних результатів навчання (РН)	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.
Пререквізити освітнього компоненту (що треба знати, з чим ознайомитися здобувачу перед вивченням компоненту)	Попередньою умовою вивчення дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» є базові знання здобувачів з економічної теорії, готельної справи, ресторанної справи.

#### Тематичний план та оцінювання результатів навчання

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин/кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	СРС		
IV курс, I семестр						
<b>Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 2. Фактори, принципи та функції менеджменту в умовах ринкової економіки</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 5. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>4</b>
<b>Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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 ГРБ	7	2	2	3	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
<b>Тема 7. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 8. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>4</b>
<b>Тема 9. Корпоративна культура управління</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 10. Управління стресами, конфліктами та змінами</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
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
<b>Тема 11. Управління маркетинговою діяльністю підприємств ГРБ</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>8</b>
11.1 Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4

індустрії гостинності						
11.2 Управління каналами розподілу послуг та їх просування на ринок	6	2	2	2	В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР	4
<b>Тема 12. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>В/УД, РПЗ, Т/КТ, Д/ПР</b>	<b>4</b>
Індивідуальне завдання	33			33	ІЗ	16
<b>Всього</b>	<b>180/6</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>96</b>		<b>100</b>
<b>Підсумковий контроль</b>	<b>Екзамен</b>					

Поточний контроль / критерії оцінювання	<p><b>Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:</b>  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).  <b>Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.</b></p>
Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом: навчальний посібник. Київ: ФОП Ямчинський О.В., 2020. 466с.</li> <li>2. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяїнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.</li> <li>5. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.</li> <li>6. Організація готельно-ресторанної справи: рекомендаційний покажчик літератури / уклад. А.А. Ястремська; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2022. 92 с.</li> <li>7. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.</li> <li>8. 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.</li> <li>9. Цимбалюк С. О. Рекрутинг персоналу: підручник. Київ: КНЕУ, 2019. 355 с.</li> <li>10. Ячун Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2019. 486 с.</li> <li>11. Рябенька М.О., Мазуркевич І.О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Інтелект XXI. 2020. №1. С.75-80.</li> <li>12. Рябенька М.О. Перспективи розвитку нових форматів закладів ресторанного господарства. Економіка та суспільство. Вип. 24. 2021. URL: <a href="https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/241/229">https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/241/229</a></li> <li>13. Рябенька М.О., Мазуркевич І.О. Управління лояльністю споживачів у сфері ресторанного бізнесу. Наука і техніка сьогодні. 2023. № 12(26). С. 305-314.</li> </ol>

	14. Рябенька М.О., Постова В.В. Сучасні аспекти управління в закладах готельного та ресторанного бізнесу. <i>Проблеми сучасних трансформацій</i> . 2024. № 13. URL: <a href="https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2024-13-12-01/2024-13-12-01">https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2024-13-12-01/2024-13-12-01</a>
<b>Політика освітнього компоненту</b>	
Організація навчання	Відвідування навчальних занять з дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» є обов'язковим, згідно розкладу. Конспектування лекційного матеріалу у вигляді коротких тезисів вітається, але не є обов'язковим. Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання переліку питань, що виносяться на обговорення, та створення конспекту, проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, підготовку доповіді/презентації, розв'язанні практичних завдань. Виконання індивідуального завдання передбачає проходження курсів на платформі Prometheus або на інших сервісах, участь у семінарах, наукових заходах. Виконані завдання оцінюються у межах визначених критеріїв.
Відпрацювання пропусків занять	Пропущені навчальні заняття мають бути відпрацьовані. Відпрацювання пропущеного лекційного заняття передбачає підготовку конспекту з відповідної теми. Пропущені практичні заняття відпрацьовуються шляхом проходження комп'ютерного тестування в системі MOODLE, короткого усного опитування з відповідної теми. Відпрацювати пропущені заняття можна щопонеділка та щочетверга, з 14 <sup>00</sup> до 15 <sup>00</sup> (каб. 37, к. 1).
Допуск до підсумкового контролю	Підсумковий контроль - екзамен. До екзамену допускаються всі здобувачі, 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).
Академічна доброчесність	При вивченні освітньої компоненти, в т. ч. підготовці наукових робіт (наукових статей, тез, рефератів, ін.), здобувачам вищої освіти необхідно дотримуватися академічної доброчесності, відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/35.pdf</a> .
Інші складові політики компоненту	Здобувачі вищої освіти мають право на визнання (перезарахування) результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті, згідно з Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <a href="http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf">http://www.vtei.com.ua/doc/dtu/pol/82.pdf</a> .

Затверджено на засіданні кафедри від 19.08.2024 р., протокол № 16.

Науково-педагогічний працівник



Марина РЯБЕНЬКА

Завідувач кафедри



Наталія ЧОРНА