

# ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



**ПОГОДЖУЮ**

Гарант освітньої програми

Вікторія БОЙКО

"26" серпня 2022 року

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

Катерина НІКІТЕНКО

Протокол засідання кафедри

Готельно-ресторанного та туристичного  
бізнесу й іноземних мов ХДАЕУ

від "26" серпня 2022 року № 1

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент ГРБ і туризму

Назва навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітня програма – Туризм

Спеціальність – 242 Туризм

Галузь знань – 24 Сфера обслуговування

Херсон – 2022

## 1. Загальна інформація

<b>Назва навчальної дисципліни</b>	Менеджмент ГРБ і туризму
<b>Факультет</b>	Економічний
<b>Назва кафедри</b>	Готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов
<b>Викладач</b>	Круковська Олена Володимирівна; кандидат економічних наук, доцент; доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу й іноземних мов;
<b>Контактна інформація</b>	Контактна інформація м.0501020626, elenakrukovska@ukr.net
<b>Графік консультацій</b>	Консультації online: +30501020626, Zoom
<b>Програма дисципліни</b>	<p style="text-align: center;"><b>Змістова частина 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ, ФУНКЦІЙ ТА СТИЛІ УПРАВЛІННЯ.</b></p> <p><b>1. Загальна характеристика менеджменту готельно-ресторанному бізнесі і туризмі, предмет і метод</b> Менеджмент як вид діяльності. Предмет і метод менеджменту готельно-ресторанного бізнесу. Апарат понять менеджменту ГРБ. Особливості управління підприємствами ГРБ.</p> <p><b>2. Менеджер у соціально-економічній системі готельно-ресторанного бізнесу і туризму</b> Менеджери та їх характеристика. Діловодство в організації кадрової служби на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика класифікаційних груп менеджерів. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності. Професійні та особистісні якості менеджера. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу (далі – ГРБ).</p> <p><b>3. Функції управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу і туризму</b> Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту. Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Планування робочого дня менеджера. Класифікація цілей організації. Дерево цілей. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне). Організація як загальна функція менеджменту. Поняття та складові організаційної діяльності. Організація робочого простору. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці. Поняття і зміст контролю. Види контролю. Процес контролю та техніка його проведення.</p> <p><b>4. Організаційні структури готельно-ресторанного бізнесу і туризму</b> Організаційна діяльність як функція менеджменту. Організація як об'єкт управління. Організаційні структури: поняття, сутність та види. Організації готельно-ресторанного господарства: види і особливості. Види організаційних структур. Порядок їх побудови. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур. Адаптивна структура:</p>

програмноцільова та матрична. Централізація та децентралізація.

### **5. Організаційно - функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства і туризму**

Основні принципи розробки раціональної організаційної структури управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Основні принципи розробки раціональної організаційної структури управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Формування організаційної структури підприємства.

### **6. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства і туризму**

Сутність основних понять «організація праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Характеристика основних елементів організації праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Порядок аналізу та проектування роботи на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Проектування роботи в закладу готельного господарства. Проектування роботи в закладі ресторанного господарства. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

## **Змістова частина 2. СОЦІОКУЛЬТУРНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

### **7. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень в готельно-ресторанному бізнесі і туризму**

Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Методи колективних рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

**8. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства і туризму** Теоретичні аспекти щодо стилів та організація праці керівництва. Сутність стилів керівництва. Організація праці керівників підприємства готельно-ресторанного господарства.

### **9. Комунікації у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. Конфлікти в організації готельно-ресторанного бізнесу і туризму.**

Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комуникативному процесі. Психологія особистості. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.

### **10. Командне лідерство у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу і туризму**

Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Стили керівництва. Якості необхідні для створення ефективною та злагодженою команди. Тімбілдінг. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

	<b>11.Управління персоналом у системі менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу і туризму</b> Менеджмент як професійне управління підприємницькою діяльністю. Поняття менеджменту персоналу,основні категорії. Методи менеджменту персоналу. Кадрова політика та її місце в системі менеджменту персоналу підприємств ГРБ і туризму.
<b>Мова викладання</b>	Українська мова

## 2. Анотація курсу

<b>Анотація курсу</b>	Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу і туризму» буде корисна майбутнім фахівцям і є однією з базових у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи. Під час вивчення дисципліни особливу увагу приділено особливостям управління підприємствами готельно- ресторанного господарства, управліннябізнес процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства, функціям менеджменту готельно-ресторанного господарства.
<b>Інформаційний пакет дисципліни</b>	<a href="http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/course/view.php?id=816">http://dspace.ksau.kherson.ua:8888/course/view.php?id=816</a>

## 3. Мета та завдання курсу

<b>Мета викладання дисципліни</b>	Метою навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу і туризму» є формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного бізнесу в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.
<b>Завдання вивчення дисципліни</b>	Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанної справи і туризму» є теоретична і практична підготовка майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи з таких питань: - висвітлення теоретичного матеріалу щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України їх взаємозв'язків; - розвиток у студентів практичних навичок управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

## 4. Програмні компетентності та результати навчання

### Компетентності здобувача вищої освіти, сформовані в результаті вивчення курсу

<b>Загальні</b>	ЗК 3 Здатність вчитися і оволодівати сучасними ЗК5. Здатність працювати в команді. ЗК 10 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
<b>Спеціальні (фахові)</b>	СК02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність СК05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

### Програмні результати навчання (ПРН)

<b>ПРН</b>	<p>РН11 Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства</p> <p>РН13. Визначити та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність визначити їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу</p> <p>РН15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу</p> <p>РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>
------------	---

#### 5. Місце навчальної дисципліни у структурі освітньої програми

<b>Рік викладання</b>	3-й
<b>Семестр</b>	5-й
<b>Курс</b>	3-й
<b>Обов'язкова компонента / Вибіркова компонента</b>	Обов'язкова компонента
<b>Пререквізити</b>	«Психологія», «Вступ до фаху», «Етикет міжособистісних комунікацій в ГРС», «Основи індустрії гостинності»
<b>Постреквізити</b>	«Конкурентоспроможність підприємств сектору ГР послуг», «Бізнес планування в ГРБ», «Інноватика та адаптація до змін», «Бізнес аналітика в ГРБ»

#### 6. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

<b>Кількість кредитів / годин</b>	3/90
<b>Лекції</b>	22
<b>Практичні / Семінарські</b>	22
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	46
<b>Форма підсумкового контролю</b>	екзамен

#### 7. Технічне та програмне забезпечення / обладнання

<b>Технічне та програмне забезпечення</b>	Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: Moodle. вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення, крім загальноновживаних програм та операційних систем Microsoft Office.
<b>Обладнання</b>	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль

## 8. Політика курсу

<b>Загальні вимоги</b>	Здобувачі вищої освіти повинні планомірно та систематично засвоювати навчальний матеріал. Активно працювати під час практичних занять, брати участь в обговорення дискусійних питань та кейсів, повною мірою долучатись до активних форм навчання. Заохочується робота у наукових гуртках, підготовка тез доповідей та участь у конференціях, підготовка та публікація наукових статей, участь у конкурсах наукових робіт та інше.
<b>Політика щодо дедлайнів і перескладання</b>	Письмові роботи, надані з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Умови перескладання – у зазначений термін зробити всі завдання запропоновані викладачем і своєчасно здати на перевірку.
<b>Політика щодо відвідування</b>	Відвідування занять є обов'язковим. Процедура відпрацювання пропущених занять з об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування). Не запізнюватись на заняття. Дотримуватись техніки безпеки. Завчасно ознайомлюватись з темою практичної роботи. Пропущенні заняття відпрацьовувати у встановлений викладачем час.
<b>Політика щодо виконання завдань</b>	Позитивно оцінюються відповідальність, старанність, креативність, фундаментальність. Під час підготовки до практичних занять виконання самостійної роботи необхідно спиратись на конспект лекцій та рекомендовану літературу. Водночас вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії та різнобічного вивчення тем дисципліни
<b>Академічна доброчесність</b>	Роботи здобувачів є виключно оригінальним дослідженням чи міркуванням. Будь-яке списування або плагіат (використання, копіювання підготовлених завдань та/або розв'язання задач іншими здобувачами) тягне за собою анулювання зароблених балів. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час підсумкового контролю, виконання контрольних робіт заборонено. Списування під час контрольних, тестових робіт та протягом іспиту заборонено.

## 9. Структура курсу

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк	лаб.	сем. / пр.	СР	
<b>Змістова частина 1</b>							
<b>ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ, ФУНКЦІЇ ТА СТИЛІ УПРАВЛІННЯ</b>							
1	Тема 1	Загальна характеристика менеджменту готельно-ресторанному бізнесі, предмет і метод	2		2	4	4
2	Тема 2	Менеджер у соціально-економічній системі готельно-ресторанного бізнесу	2		2	4	4

3	Тема 3	Функції управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу	2		2	4	4
4	Тема 4	Організаційні структури готельно-ресторанного бізнесу	2		2	4	4
5	Тема 5	Організаційно - функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства	2		2	4	4
6	Тема 6	Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	2		2	4	4
	ПК ЗЧ 1	Підсумкова контрольна робота №1					8
	Разом за ЗЧ 1		12		12	24	32
<b>Змістова частина 2</b>							
<b>СОЦІОКУЛЬТУРНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ</b>							
7	Тема 7	Процес прийняття та реалізації управлінських рішень в готельно-ресторанному бізнесі	2		2	4	4
8	Тема 8	Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства	2		2	4	4
9	Тема 9	Комунікації у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу. Конфлікти в організації готельно-ресторанного бізнесу	2		4	4	4
10	Тема 10	Командне лідерство у менеджменті готельно-ресторанного бізнесу	2		2	4	4
11	Тема 11	Управління персоналом у системі менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу	2			6	4
	ПК ЗЧ 2	Підсумкова контрольна робота №2					8
	СУМА		22		22	46	60
	ПК	<b>ЕКЗАМЕН</b>					40

#### 10. Форми і методи навчання

<b>Лекція</b>	Словесні методи навчання: пояснення (інформаційно-повідомлювальне, інструктивне-практичне,
---------------	--

	пояснювально-спонукальне, система зображально-виражальних засобів. Словесний метод (лекція – вступна, тематична, оглядова, підсумкова). Проведення лекційних занять включає: викладення теоретичного матеріалу, оглядові лекції з використанням наочного матеріалу, опорного конспекту, лекції візуалізації з використанням мультимедійних технологій Наочні методи навчання, ілюстрування
<b>Практичні /Семінарські</b>	Презентації, демонстрація, обговорення, аналіз конкретних ситуацій, дискусія, бесіди, дебати, кейс-методи, роботи в малих групах тощо
<b>Лабораторні</b>	-
<b>Самостійна робота</b>	Самостійна робота передбачає: - вивчення і конспектування 2-3 проблемних питань, які обговорюються на практичних заняттях; - підготовку реферату за обраною темою з переліку, який надає викладач та презентація результатів на практичних заняттях; - участь у науковому гуртку; - виступ на студентських наукових конференціях з доповідями за темою реферату; - підготовка та публікація тез доповідей.

### **11. Система контролю та оцінювання**

<b>Поточний контроль</b>
Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю: усна відповідь; доповнення, запитання до того, хто відповідає; участь у дискусіях, інтерактивних формах організації заняття; розв'язання облікових задач, правильність аналітичних розрахунків; письмові завдання (тестові, контрольні роботи); самостійне опрацювання тем; систематичність роботи на семінарських та практичних заняттях, активність під час обговорення проблемних питань.
<b>Підсумковий контроль за змістовою частиною</b>
Письмовий контроль - контрольна робота за змістовою частиною.
<b>Підсумковий контроль</b>
Форма проведення екзамену – усна. Види запитань з відкритими відповідями. Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни складається із суми балів за поточну успішність (не більше 60 балів) та екзамен (не більше 40 балів).

### **Розподіл балів з дисципліни**

<b>Поточне оцінювання і контроль змістових частин (бали)</b>	<b>Екзамен</b>	<b>Підсумкова</b>
--	----------------	-------------------



Змістова частина 1								Змістова частина 2					оцінка (екзамен)	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	ПКР 1	T7	T8	T9	T10	T11	ПКР 2		
Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 8	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 4	Max 8	Max 40	Max 100

## 12. Шкала оцінювання

Шкала рейтингу ХДАЕУ	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D	Задовільно	не зараховано
60-63	E		
35-59	FX	Незадовільно	
1-34	F	Незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	

## 13. Рекомендована література та інформаційні ресурси

<b>Основна література</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лупак Р.Л.. Конкурентоспроможність підприємства: навч. посіб. / Р.Л. Лупак, Т.Г. Васильців – Л. : Вид-во ЛКА, 2016. – 484с</li> <li>2. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія і практика : навч. посіб. /Є.Ю. Сахно. - Центр учбової літератури, 2017. – 328 с.</li> <li>3. Мальська М.П. Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підручник /М.П. Мальська, В.П. Кізима, І.З. Жук. – К. : Центр учбової літератури, 2017. – 336 с.</li> <li>4. Петруня Ю.Є. Прийняття управлінських рішень : навч. посіб./ Ю.Є. Петруня. -: Центр учбової літератури, 2017. – 216 с.</li> <li>5. Яцун Л.М. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб / Л.М. Яцун [та ін.]; ХДУХТ. – Х., 2017. – 486 с</li> </ol>
<b>Додаткова</b>	1. Менеджмент туристичної галузі: підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова.

	– Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017.-580с.
<b>Інформаційні ресурси</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <a href="http://www.ukrstat.gov.ua">www.ukrstat.gov.ua</a> – Державний комітет України із статистики</li><li>2. <a href="http://www.management.com.ua">www.management.com.ua</a> – Інтернет-портал для управлінців</li><li>3. <a href="http://www.12manage.com">www.12manage.com</a> – Інтернет-портал з проблем менеджменту</li><li>4. Інтернет портал для управлінців. <a href="http://www.management.com.ua/">http://www.management.com.ua/</a></li><li>5. Журнал «Академія гостинності»: <a href="http://hotel-rest.com.ua/">http://hotel-rest.com.ua/</a></li><li>6. Готельно-рестораний бізнес: <a href="http://hotelbiz.com.ua/">http://hotelbiz.com.ua/</a></li><li>7. Бізнес-школа ресторанного бізнесу: <a href="http://restoranoff.ru/">http://restoranoff.ru/</a></li><li>8. Готельний та ресторанний бізнес: <a href="http://prohotclia.com.ua/">http://prohotclia.com.ua/</a></li></ol>