


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО

Кафедра «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою, д.е.н., професор

 Світлана НЕСТЕРЕНКО

« 31 » серпня 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент готельно-ресторанного господарства»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за ОПП «Готельно-ресторанна справа»
(на основі повної загальної середньої освіти)
факультет агротехнологій та екології

2021-2022 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» – Мелітополь, ТДАТУ – 12.

Розробник: Олена Шевчук, к.е.н., доцент

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Менеджмент»

Протокол № 1 від «31» серпня 2021 року

Завідувач кафедри менеджменту

д.е.н., проф.  Світлана НЕСТЕРЕНКО

« 31 » серпня 2021 року

Схвалено методичною комісією факультету АТЕ за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для здобувачів ступеня вищої освіти Бакалавр за ОПП «Готельно-ресторанна справа»

Протокол № 1 від «31» серпня 2021 року

Голова  Олена ГРИГОРЕНКО

(підпис)

« 31 » 08 2021 року

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|------------------------|
| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
| | | денна форма навчання | |
| Кількість кредитів 3 | Галузь знань: <u>24 «Сфера обслуговування»</u> (шифр і назва) | Обов'язкова | |
| Загальна кількість годин – 90 годин | Спеціальність: <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> | Курс | Семестр |
| Змістових модулів - 2 | | 2-й | 4-й |
| Тижневе навантаження: аудиторних занять - 4 год. самостійна робота студента – 5,7 год. | Ступінь вищої освіти: <u>«Бакалавр»</u> | Вид занять | Кількість годин |
| | | Лекції | 12 год. |
| | | Лабораторні заняття | - |
| | | Практичні заняття | 26 год. |
| | | Семінарські заняття | - |
| | | Самостійна робота | 52 год. |
| | | Форма контролю: екзамен | |

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу – 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.

Результати навчання (з урахуванням soft skills)

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти наступними *компетентностями*:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у процесі навчання і в господарській діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Навички здійснення безпечної діяльності.

ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності

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

ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

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

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

Неспеціалізовані надпрофесійні компетенції (Soft skills) в сфері менеджменту:

- Управління командою – здатність будувати стосунки в команді.
- Комунікативність - вміння слухати, переконувати, аргументувати, проводити презентації та переговори.
- Самоуправління - управління емоціями, часом, власним розвитком.
- Когнітивність - креативне та критичне мислення, когнітивна гнучкість.
- Коучинг - вміння розвивати навички.
- Розв'язання проблем – уміння приймати рішення швидко та ефективно.

- Впливовість / авторитетність – це бути здатним формувати поведінку та результативність роботи працівників шляхом постійного взаємного зворотного зв'язку.

- Культурна обізнаність - бути обізнаним у культурі та долати власні культурні упередження має вирішальне значення для побудови успішної кар'єри.

- Організаційність - уміння планувати та координувати, визначати пріоритети, управляти часом.

- Обслуговування клієнтів – це розуміння потреб та здатність забезпечити позитивний досвід обслуговування клієнтів.

- Відповідальність та прихильність - робота в цій сфері полягає в задоволенні потреб клієнтів та створенні позитивного досвіду, що вимагає повної віддачі від персоналу.

- Готовність до викликів - важливо, щоб фахівці були готові приймати виклики на робочому місці, яким би складним не було це завдання.

3 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Сутність, значення та розвиток менеджменту

Менеджмент, як процес управління. Сутність та зміст понять «менеджмент» та «управління». Різні підходи до визначення менеджменту. Закони та принципи менеджменту: закон спеціалізації управління, закон відповідності системі цілей, закон інтеграції, закон оптимального поєднання централізації і децентралізації управління, закон демократизації.

Тема 2. Організації як соціальна структура

Суть організації. Керуюча система і некерована система. Фактори непрямой дії: технологічні, економічні, політики-правові, соціально-культурні, міжнародні. Фактори прямої дії: конкуренти, контактні групи, споживачі, представники суміжних галузей, постачальники.

Види організацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу України. Структура управління.

Тема 3. Функції і методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Поняття і класифікація функцій управління. Організація як функція менеджменту. Планування як функція менеджменту. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту. Економічні методи управління в менеджменті. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту. Соціально-психологічні методи управління.

Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 4. Прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства

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: Етапи реалізації управлінських рішень.

Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства

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.

Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Методи й інструменти мотивації персоналу.

4 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| Номер тижня | Вид занять | Тема заняття або завдання на самостійну роботу | Кількість | | | | ба-лів |
|--|---------------------|---|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | години | | | | |
| | | | лк | лаб | сем (пр.) | СРС | |
| Змістовий модуль 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства | | | | | | | |
| | Практичне заняття 1 | Компетенції сучасного менеджера | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 1 | Робота на навчально-інформаційному порталі, презентація | - | - | - | 3 | 1,7 |
| 2 | Лекція 1 | Сутність, значення та розвиток менеджменту | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 2 | Особливості розвитку менеджменту | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 2 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 3 | 1,7 |
| 3 | Практичне заняття 3 | Підприємство готельно-ресторанного господарства | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 3 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 3 | 1,7 |
| 4 | Лекція 2 | Організація як соціальна структура | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 4 | Моделювання організаційних структур управління | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 4 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 3 | 1,7 |
| 5 | Практичне заняття 5 | Планування в системі управління | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 5 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 3 | 1,7 |
| 6 | Лекція 3 | Функції і методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 6 | Мотивація в системі управління | - | - | 2 | - | 2,5 |
| | Самостійна робота 6 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 3 | 1,5 |
| 7-8 | Самостійна робота | Підготовка до ПМК-2 | - | - | - | 4 | - |
| | ПМК-1 | Підсумковий контроль за змістовий модуль 1 | - | - | - | - | 10 |
| <i>Всього за змістовий модуль 1- 40 год.</i> | | | 6 | - | 12 | 22 | 35 |
| Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства | | | | | | | |
| 9 | Практичне заняття 7 | Контроль в системі управління | - | - | 2 | | 2 |
| | Самостійна | Робота на навчально- | - | - | - | 4 | 1,4 |

| | | | | | | | |
|--|----------------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | робота 7 | інформаційному порталі презентація | | | | | |
| 10 | Лекція 4 | Прийняття управлінських рішень підприємства ГРГ | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 8 | Прийняття управлінських рішень на підприємства ГРГ | - | - | 2 | - | 2 |
| | Самостійна робота 8 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 4 | 1,4 |
| 11 | Практичне заняття 9 | Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства | - | - | 2 | - | 2 |
| | Самостійна робота 9 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 4 | 1,4 |
| 12 | Лекція 5 | Проектування робіт в закладах ГРГ | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 10 | Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства | - | - | 2 | - | 2 |
| | Самостійна робота 10 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 4 | 1,4 |
| 13 | Практичне заняття 11 | Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства | - | - | 2 | - | 2 |
| | Самостійна робота 11 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 4 | 1,4 |
| 15 | Лекція 6 | Управління персоналом в закладах ГРГ | 2 | - | - | - | - |
| | Практичне заняття 12 | Управління персоналом в закладах ГРГ | - | - | 2 | - | 2 |
| | Самостійна робота 12 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 4 | 1,4 |
| 16 | Практичне заняття 13 | Управління конфліктними ситуаціями та стресами | - | - | 2 | - | 3 |
| | Самостійна робота 13 | Робота на навчально-інформаційному порталі презентація | - | - | - | 6 | 1,6 |
| 17-18 | Самостійна робота | Підготовка до ПМК-2 | - | - | - | 4 | - |
| | ПМК-1 | Підсумковий контроль за змістовий модуль 1 | - | - | - | - | 10 |
| Всього за змістовий модуль 2- 50год. | | | 6 | - | 14 | 30 | 35 |
| Екзамен | | | | | | | 30 |
| Всього з навчальної дисципліни –90 год. | | | 12 | | 26 | 52 | 100 |

5 ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Сутність і зміст понять «менеджмент».
2. Система менеджменту: складові системи менеджменту, їх характеристика.
3. Керуюча система і некерована система.
4. Закони менеджменту.
5. Принципи менеджменту.
6. Організація як соціальна структура.
7. Фактори непрямой дії.
8. Фактори прямої дії.
9. Структура управління.
10. Поняття і класифікація функцій управління.
11. Основні напрями та школи розвитку менеджменту.
12. Загальні функції менеджера.
13. Планування як функція менеджменту.
14. Організація як функція менеджменту.
15. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
16. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
17. Сутність методів менеджменту.
18. Класифікація методів менеджменту.
19. Економічні методи управління в менеджменті.
20. Характеристика адміністративного (організаційно-розпорядчого) методу управління.
21. Порівняльна характеристика економічного соціально-психологічного методів управління.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2

1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів .
2. Класифікація управлінських рішень.
3. Вимоги до управлінських рішень.
4. Етапи прийняття управлінських рішень.
5. Методи розробки варіантів управлінських рішень.
6. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень.
7. Етапи реалізації управлінських рішень.
8. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності.
9. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
10. Зв'язок технології та проектування роботи.
11. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

12. Особливості проектування робіт.
13. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.
14. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
15. Кількісні та якісні характеристики персоналу.
16. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.
17. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства.
18. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства.
19. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.
20. Кількісні та якісні характеристики персоналу.
21. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.
22. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі.
23. Критерії ділової оцінки персоналу.
24. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу.
25. Методи й інструменти мотивації персоналу.

6 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Андренко І. Б., Кравець, І. М., Писаревський І.М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова та ін.] за ред. Г.Т. П'ятницької. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. 374 с.
3. Нечаюк Л.І., Нечюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2006. 348 с.

Допоміжна

1. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму : підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 373 с.
2. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: підруч. К.: Каравела, 2008. 480 с.
3. Ковальчук Т.І. Менеджмент та маркетинг у громадському харчуванні: Тлумачний термінолог. словник (англійська, російська та українська мови) /Т.І.Ковальчук; МОН України, ПУСК України. К.: Центр учб. літ-ри., 2008. 208 с.
4. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 676 с.

7.ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://nip.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua/>
4. Готельно-рестораний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>
5. Бізнес-школа ресторанного бізнесу: <http://restoranoff.ru/>
6. Готельний та ресторанний бізнес: <http://prohotelia.com.ua/>
7. Internet.