

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

**Факультет агротехнологій та екології**  
**Кафедра менеджменту**

**СИЛАБУС**  
**з навчальної дисципліни**  
**«МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**  
**(<http://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=937>)**

Викладач (і) к.е.н., доц. Шевчук Олена Юріївна  
<http://feb.tsatu.edu.ua/teacher/agyeyeva-irina-viktorivna/>  
Кількість кредитів 3  
Загальна кількість годин 90

**Загальний опис навчальної дисципліни**

**Анотація курсу.**

Сфера готельного і ресторанного бізнесу характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Індустрія гостинності, заснована на задоволенні комплексу матеріальних, соціальних та духовних потреб особистості, за допомогою сервісної діяльності формує рекреаційне та культуuroстворююче середовище, забезпечуючи відновлювальні функції людської життєдіяльності.

Сьогоднішній етап розвитку управління підприємствами готельно-ресторанного господарства неможливий без обізнаності в питаннях менеджменту, без вміння самостійно й оперативно приймати вірні рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу. Сутність та специфіка готельно-ресторанної діяльності пов'язана з керівництвом та управлінням людьми, регулюванням їх поведінки.

Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» 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, управлінням бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства, функціям менеджменту готельно-ресторанного господарства.

**Метою** 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.

Основні завдання дисципліни полягають у вивченні:

- основних понять менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства;
- функцій управління і процесів прийняття управлінських рішень у підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- організаційних структур управління підприємствами готельно-ресторанного господарства;
- методів управління персоналом у підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- впливу різних факторів на ефективність системи управління підприємств готельно-ресторанного господарства.

### Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які студент набере в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
241 «Готельно-ресторанна справа»	<p>ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності.</p> <p>ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p>	<p>ФК 2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p>ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p>ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання,</p>	<p>РН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї</p>

		<p>вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p> <p>ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>діяльності.</p> <p>РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p>
--	--	---	--

### **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.

### **Орієнтовний перелік тем лекцій**

Тема 1. Сутність, значення та розвиток менеджменту.

Тема 2. Організації як соціальна структура.

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

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

Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

### **Орієнтовний перелік тем практичних занять**

1. Компетенції сучасного менеджера.
2. Особливості розвитку менеджменту.
3. Підприємство готельно–ресторанного господарства як відкрита система.
4. Моделювання організаційних структур управління.
5. Планування в системі управління.
6. Мотивація в системі управління.
7. Контроль в системі управління.
8. Прийняття управлінських рішень на підприємства ГРГ.
9. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства.
10. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства
11. Управління персоналом в закладах ГРГ.
12. Управління конфліктними ситуаціями та стресами.

### **Політика курсу**

✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університеті.

✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у конференції, науковому проєкті, міжнародному стажуванні) навчання може відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.

✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.

✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність,

відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.

### **Рекомендована література**

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. Ігнат'єва І.А.Стратегічний менеджмент: підруч. К.: Каравела, 2008. 480 с.

2. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник / В.К. Кіптенко. К.: Знання, 2010. 373 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.

5. Осовська Г.В.,Осовський О.А. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 676 с.

**Гарант освітньої програми**

  
\_\_\_\_\_  
(підпис)

Прісс О.П.