

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент закладів сфери гостинності

повна назва навчальної дисципліни			
для підготовки студентів освітнього ступеня	бакалавр молодший бакалавр, бакалавр чи магістр	року набору	2019
галузі знань	24 Сфера обслуговування шифр і назва галузі знань		
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа шифр і найменування спеціальності		
освітня програма / спеціалізація	Готельно-ресторанна справа назва освітньої програми / спеціалізації		
академічні групи	ГР-19, ЗГР-19 шифри академічних груп		
статус дисципліни	обов'язкова обов'язкова чи вибіркова		

Харків, 2021 рік

Розробник:

Буднік Марина Миколаївна,
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та
торговельного підприємництва, кандидат
економічних наук, доцент

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Керівник (гарант) освітньої
програми

Антонова Олена Вікторівна,
завідувач підготовчого відділення для іноземних громадян та осіб
без громадянства, доцент кафедри туристичного та готельного
бізнесу

кандидат економічних наук, доцент

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

назва кафедри

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 17.05.2021 р. № 7.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у майбутніх фахівців сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у сфері менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища організації та прийняття адекватних управлінських рішень.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є комплекс знань щодо вибору нових форм і методів управління при створенні цілісної, ефективної та гнучкої системи управління організацією в умовах постійно змінюваного середовища.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Основи підприємництва», «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів», «Менеджмент готелів і ресторанів» та є основою для подальшого засвоєння навчальних дисциплін, таких як: «Маркетинг» «Організація туризму».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність до ініціативності, відповідальності та навичок безпечної діяльності відповідно до профілю роботи, галузевих норм і правил, а також необхідного рівня індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях.

ЗК 2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

ЗК 7. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 8. Здатність до адаптації, креативності, генерування ідей та дій у новій ситуації.

фахових компетентностей:

ФК 1. Здатність організовувати та координувати сервісну виробничу та технологічну та діяльність.

ФК 7. Здатність використовувати технології виробництва, організації обслуговування і реалізації готельних та ресторанних послуг.

ФК 8. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ФК 16. Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 17. Уміння знаходити та оцінювати нові ринкові можливості, формувати бізнес-ідею та розробляти бізнес-план розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

програмних результатів навчання:

ПРН 1. Знання закономірностей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 2. Знання та розуміння сервісної діяльності, технології виготовлення ресторанної продукції, проектування готельних послуг, маркетингу в готельному та ресторанному бізнесі.

ПРН 3. Знання та розуміння збору та оброблення первинну інформацію, виявлення загальних тенденцій розвитку готельного та ресторанного бізнесу

ПРН 4. Знання формування системи функціональних та забезпечуючих процесів суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 9. Здатність розробляти бізнес-плани створення та розвитку нових організацій, напрямів діяльності, продукції (товарів, послуг).

ПРН 18. Здатність формування та розвитку корпоративної культури; реалізації інтеграційних процесів організацій та формування інтегрованих структур.

ПРН 21. Здатність адаптуватись до нових ситуацій та приймати рішення.

ПРН 22. Здатність усвідомлювати необхідність навчання впродовж усього життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Поняття і сутність менеджменту

Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності. Система відносин в організації як предмет вивчення менеджменту. Менеджмент як система наукових знань. Менеджмент як мистецтво управління. Мета управлінського процесу, його учасники, предмет, засоби здійснення. Управлінський цикл. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок. Особливості процесу управління: безперервність, нерівномірність, циклічність, послідовність, надійність. Методи досліджень.

Тема 2. Розвиток науки управління

Передумови виникнення науки управління. Існуючі парадигми менеджменту. Класичні та неокласичні теорії менеджменту. Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні. Характеристика інтегрованих підходів до управління: процесний підхід; системний підхід; ситуаційний підхід. Закони і закономірності менеджменту. Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Тема 3. Основи теорії прийняття управлінських рішень

Процес управління як сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих функцій, методів, управлінських рішень та інших категорій менеджменту. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.

Тема 4. Методи обґрунтування управлінських рішень

Умови прийняття управлінських рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Моделі прийняття управлінських рішень. Взаємозалежність рішень. Підходи до прийняття рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Якість управлінських рішень. Оцінка ефективності управлінських рішень.

Тема 5. Планування в організації

Сутність і зміст планування як функції менеджменту, його види та їхній взаємозв'язок. Основні елементи системи планування. Етапи процесу планування: визначення місій та цілей; оцінка сильних і слабких боків організації; розроблення стратегії. Політика, правила, процедури. Класифікація цілей організації. Процес постановки цілей.

Тема 6. Організація як функція управління

Сутність організаційної діяльності та її місце в системі управління. Поняття і складові організаційної діяльності. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Типи

повноважень: лінійні, функціональні. Вертикальна та горизонтальна структуризація управління. Скалярний процес. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації, тимчасові робочі групи, комісії. Департаменталізація. Взаємодія структур організації.

Тема 7. Мотивація

Значення людського фактору в управлінні організацією. Психологічні та фізіологічні особливості працівника. Поняття мотивування. Принципи врахування інтересів у мотивації. Взаємозв'язок потреб, спонукань, цілей і заохочень працівника в процесі мотивації. Теорії і моделі процесів мотивування: змістовний і процесний підходи. Співставлення теорій мотивування. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми.

Тема 8. Управлінський контроль

Поняття контролювання та його місце в системі управління. Принципи і цілі функції контролювання. Етапи процесу контролювання: формування вимірювання, порівняння фактичного виконання зі стандартами, оцінка й регулювання. Контролювання. Модель процесу контролювання. Процес контролювання. Зворотній зв'язок при контролі. Види управлінського контролювання. Поняття регулювання та його місце в системі управління. Види регулювання. Етапи процесу регулювання.

Тема 9. Лідерство

Поняття і загальна характеристика керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори і визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада. Адаптивне керівництво. Влада як елемент примушення. Форми впливу та влади. Теорії лідерства. Типологія лідерів. Поняття стилю керівництва та континууму стилів керівництва. Характеристика та класифікація стилів керівництва. Фактори і передумови формування стилів керівництва. Критерії оцінки стилю менеджера. Особливості національних систем керівництва. Загальна характеристика моделі сучасного менеджера.

Тема 10. Комунікації в управлінні

Інформація, її види і роль в менеджменті. Носії інформації. Класифікація інформації. Вимоги до інформації. Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди «внутрішніх» і «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікації. Засоби комунікацій, їх переваги і недоліки. Комунікаційний процес, елементи й етапи процесу. Моделі комунікаційного процесу. Організація комунікаційного процесу. Комунікаційні перевантаження.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2018/2019		2019/2020		2020/2021		2021/2022	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття							28	
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття							28	
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів							124	
	Усього годин							180	
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття							6	
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття							6	
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів							168	
	Усього годин							180	
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Тема дисципліни	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Поняття і сутність менеджменту		4		2		12							18	1				17						
Тема 2. Розвиток науки управління		2		4		14							18	1				17						
Тема 3. Основи теорії прийняття управлінських рішень		4		2		12							18			1		17						
Тема 4. Методи обґрунтування управлінських рішень		4		2		12							19	1		1		17						
Тема 5. Планування в організації		2		4		14							18			1		17						
Тема 6. Організація як функція управління		2		2		12							18	1				17						
Тема 7. Мотивація		2		4		14							19	1		1		17						
Тема 8. Управлінський контроль		4		2		12							17	1				16						
Тема 9. Лідерство		2		4		14							17			1		16						
Тема 10. Комунікації в управлінні		2		2		12							18			1		17						
Усього годин / кредитів ECTS	180/ 6	28		28		124							180/ 6	6		6		168						

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=5170>, <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=5278>

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Поняття і сутність менеджменту.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 1.

1. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок.

Тема 2. Розвиток науки управління.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 2.

1. Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації..

Тема 3. Основи теорії прийняття управлінських рішень.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 3.

1. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. 3. Науково-методичне забезпечення управління персоналом.

Тема 4. Методи обґрунтування управлінських рішень.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 4.

1. Різновиди технологій прийняття рішень.

2. Якість управлінських рішень.

Тема 5. Планування в організації.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 5.

1. Етапи процесу планування: визначення місій та цілей; оцінка сильних і слабких боків організації; розроблення стратегії.

Тема 6. Організація як функція управління.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 6.

1. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація.

2. Горизонтальна координація: взаємні комунікації, тимчасові робочі групи, комісії.

Тема 7. Мотивація.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 7.

1. Вертикальна координація: прямий контроль, стандартизація. Горизонтальна координація: взаємні комунікації, тимчасові робочі групи, комісії.

Тема 8. Управлінський контроль.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 8.

1. Поняття регулювання та його місце в системі управління.

Тема 9. Лідерство.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у

навчальних посібниках [1, 2] до теми 9.

1. Особливості національних систем керівництва.

Тема 10. Комунікації в управлінні.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у навчальних посібниках [1, 2] до теми 10.

1. Організація комунікаційного процесу.

2. Комунікаційні перевантаження.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=5170>, <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=5278>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом не передбачено виконання індивідуальних завдань.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Весна 2021/2022 н. р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.2	<i>Тема 2</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
	Тестування на Порталі	1	1
1.3	Тема 3		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.4	Тема 4		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.5	Тема 5		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.6	Тема 6		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.1	Тема 7		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.2	Тема 8		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.3	Тема 9		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.4	Тема 10		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.5	Тема 11		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.1	Тема 12		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.2	<i>Тема 13</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.3	<i>Тема 14</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
1.4	<i>Тема 15</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції	1	1
	Опрацювання практичного завдання	2	2
	Тестування на Порталі	1	1
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування).	10	10
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне завдання)	10	10
2.3	Ситуаційне завдання на оцінювання професійних вмінь	20	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

Під час організації освітнього процесу на Порталі використовуються наступні елементи:

- опрацювання матеріалу лекції: елемент «Лекція»
- опрацювання практичного завдання: елемент «Завдання»;
- тестування на Порталі: елемент «Тест».

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Муромець Н. Є. Менеджмент : навчальний посібник / Н. Є. Муромець, Ю. В. Мирошниченко, Д. О. Корсаков ; за ред. Н. Є. Муромець. – Харків : ФОП Мезина В. В., 2017. – 324 с.

2. Основи менеджменту : підручник / за ред. А. А. Мазаракі, І. В. Чумаченко. – Харків : Фоліо, 2014. – 846 с.

3. Муромець Н. Є. Менеджмент : методичні вказівки до виконання самостійної роботи / Н. Є. Муромець, І. Г. Савченко. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2017. – 75 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

4. Безус А. М. Менеджмент : навчальний посібник / А. М. Безус. – Київ : АМУ, 2015. – 268 с.

5. Мельниченко С. В. Менеджмент підприємства / С. В. Мельниченко. – Київ : КНТЕУ, 2014. – 132 с.

6. Менеджмент : навчальний посібник / Г. Є. Мошек, М. М. Ковальчук, Ю. В. Покаєвич [та ін.] ; заг. ред. Г. Є. Мошека. – 2-ге видання, доповнене, перероблене. – Київ : ЦУЛ, 2013. – 268 с.

7. Бай С. І. Менеджмент організації [Електронний ресурс]: електронний підручник / С. І. Бай. – Київ : КНТЕУ, 2013. – 1 електрон. опт. диск. (CD-R). – Назва з етикетки диску.

8. Мазараки А. А. Менеджмент [Електронний ресурс] : електронний підручник / А. А. Мазараки. – Київ : КНТЕУ, 2013. – 1 електрон. опт. диск. (CD - R). – Назва з етикетки диску.

9. Менеджмент Дайджест [Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua/methodology.php>. – Станом на 2.06.2021. – Назва з екрана.

10. Маркетинг і менеджмент інновацій : Науковий журнал [Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/>. – Станом на 2.06.2021. – Назва з екрана.

11. Бітрікс 24 [Електронний ресурс] : [сервісний сайт для управління бізнесом]. – Режим доступу: <https://www.bitrix24.ua>. – Станом на 2.06.2021. – Назва з екрана.