

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
нормативної навчальної дисципліни
МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА

підготовки	Бакалавр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус навчальної дисципліни «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Укладач: Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного-ресторанного господарства протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри



Ільїн Л.В.

І. Опис навчальної дисципліни „Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства”

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 3
Змістових модулів – 2		Семестр – 5
ІНДЗ: є		Лекції – 28 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 26 год.
Тижневих годин: аудиторних – 3	Бакалавр	Самостійна робота – 58 год. Консультації – 8 год. Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

ІІ. Інформація про викладача

Викладач: Терещук Оксана Степанівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0632286740

Електронна пошта: t.oksana777@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

ІІІ. Опис дисципліни

1. Анотація курсу

Сфера туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Дослідження сутності функцій менеджменту туристичного та готельно-ресторанного бізнесу дають змогу послідовно ознайомитись з усіма управлінськими категоріями, виявити взаємозв'язки між ними, зрозуміти характер та особливості здійснення управлінського впливу. Це сприяє формуванню в майбутніх фахівців сфери обслуговування управлінського мислення, лідерських навичок, здатності до прийняття управлінських рішень, що є основою їх конкурентоспроможності на ринку праці.

Особливістю пропонованого курсу є не тільки те, що набуті знання дозволяють здобувачам зрозуміти «секрети успіху» найефективніших підприємств та організацій туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі, але й сформуванню власної стратегії професійного зростання, зрозуміти роль та значення фахових та універсальних компетентностей. Здобувачів чекають цікаві дискусії, розв'язання управлінських ситуаційних вправ та можливість презентації власних досліджень ефективності менеджменту відомих підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

2. Пререквізити і постреквізити дисципліни

Пререквізити: „Економічна теорія”, „Організація готельного господарства”, „Організація ресторанного господарства”.

Постреквізити: „Маркетинг туризму та готельно-ресторанного господарства”, „Управління персоналом”, „Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства”, „Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві”, „Економіка підприємства”.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Мета дисципліни – формування у майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного господарства сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у питаннях теорії менеджменту, розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

Завдання курсу:

- набуття теоретичних знань про методи менеджменту в роботі підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
- оволодіння сучасним досвідом управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного господарства;
- набуття навичок ефективного управління підприємствами туристичної індустрії для підвищення їх прибутковості;
- засвоєння принципів та підходів до створення сучасних підприємств туристичного готельно-ресторанного бізнесу.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен знати:

- сутність базових понять і категорій менеджменту та управління;
- історію розвитку менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства;
- принципи та функції менеджменту в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах індустрії туризму та гостинності;
- методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- сутність та особливості діяльності підприємств туристичної індустрії, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- форми розвитку готельного та туристичного бізнесу, типи підприємств;
- зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління;
- особливості менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
- основи та особливості управління персоналом.

вміти:

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі;
- аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління туристичними та готельно-ресторанними комплексами;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- здатність оцінювати ефективність діяльності підприємства.

4. Результати навчання (компетентності).

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях:

Протягом вивчення дисципліни «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» у бакалаврів повинні сформуватися такі компетентності:

Загальні компетентності (ЗК)

- **ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- **ЗК 05.** Здатність працювати в команді;
- **ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (Фахові) компетентності (ФК)

- **СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;
- **СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни;
- **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 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- **СК 10.** Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом 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.

Програмні результати навчання (РН)

- **РН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;
- **РН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу;
- **РН 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- **РН 16.** Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;
- **РН 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу;
- **РН 18.** Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу;
- **РН 20.** Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави;
- **РН 23.** Професійно організувати роботу закладів гостинності з урахуванням транскордонного положення та мультикультурного середовища регіону.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль I. Теоретичні основи менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства						
Тема 1. Сутність категорій управління та менеджменту. Історія виникнення менеджменту як науки.	9	2	2	5		2
Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі. Професійні та особистісні якості менеджера сфери	9	2	2	5		3
Тема 3. Організація як об'єкт управління	11	2	2	5	2	3
Тема 4. Планування як функція менеджменту	9	2	2	5		3
Тема 5. Організація виробництва як функція менеджменту	9	2	2	5		3
Тема 6. Мотивація й стимулювання в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі	9	2	2	5		2
Тема 7. Функція контролю у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі	11	2	2	5	2	3
Разом за змістовим модулем 1	67	14	14	35	4	19
Змістовий модуль II. Ефективність менеджменту туризму та готельно-ресторанного господарства						
Тема 8. Комунікації у менеджменті туризму та готельно-ресторанного господарства	10	2	2	4	2	3
Тема 9. Управлінські рішення у менеджменті підприємств туризму та готельно-ресторанного господарства	10	2	2	4	2	3
Тема 10. Керівництво та влада в менеджменті	8	2	2	4		2
Тема 11. Стили керівництва та спілкування менеджера з підлеглими.	8	2	2	4		3
Тема 12. Командне лідерство у менеджменті туризму та готельно-	8	2	2	4		2

ресторанного господарства						
Тема 13. Управління конфліктами та стресами в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі	9	4	2	3		3
Разом за змістовим модулем 2	53	14	12	23	4	16
ІНДЗ						5
Самостійна робота						
Усього годин	120	28	26	58	8	40

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ п/п	Тема	Форма звітності	К-сть год
1	Розвиток управлінської науки в Україні. Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні.	Доповідь Презентація	7
2	Концепції життєвого циклу організації. Культура організації. Типи організацій в Україні.	Доповідь Презентація	9
3	Управлінські процедури: узагальнене визначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір варіанту дій, реалізація рішення, зворотній зв'язок.	Доповідь Презентація	7
4	Поняття місії в управлінні та класифікація цілей організації	Доповідь Презентація	7
5	Різновиди технологій прийняття рішень. Якість управлінських рішень	Доповідь Презентація	7
6	21 принцип вискоєфективного менеджменту: за книгою Браяна Трейсі «Делегування@керування»	Презентація завдання	7
7	Вивчити досвід та критерії добору персоналу успішними туристичними, готельно-ресторанними корпораціями XXI-го століття	Доповідь Презентація	7
8	«М'які» («soft skills») чи фахові компетентності: що користується попитом на ринку праці сфери обслуговування в сучасних умовах?»	Дискусія Презентація	7
Разом			58

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ; оцінка за виконання самостійної роботи.

Поточний контроль (мах = 40 балів)													Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1											Модуль 2	Модуль 3				
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2						ІНДЗ	МК Р 1		МК Р 2
T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13				
2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	30	30	100

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Академічна доброчесність. Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни „Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства” узгоджується з політикою ЗВО.

Неформальна освіта. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, інш, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється «Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті», що розміщується на сайті університету за посиланням: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultatuv_navchannia_formalnoi.pdf

V. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

Перелік питань до екзамену

1. Сутність категорій управління та менеджменту.
2. Історія виникнення менеджменту як науки.
3. Закони, закономірності, принципи менеджменту.
4. Класифікація методів менеджменту.
5. Класифікація принципів та методів менеджменту згідно вчення А Файоля.
6. Поділ управлінської праці. Поняття про рівні управління.

7. Сутність і властивості організації як об'єкта управління.
8. Організаційно-правові форми підприємств в Україні.
9. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації.
10. Критерії та ознаки ефективності діяльності організацій.
11. Сутність та класифікація функцій менеджменту.
12. Планування, його види та зміст.
13. Особливості стратегічного планування.
14. Тактичне та бізнес-планування.
15. Поняття про організацію взаємодії.
16. Сутність, роль і порядок проектування організаційної структури управління.
17. Види організаційних структур управління.
18. Основні принципи ефективності організаційних структур управління.
19. Основні поняття мотивації.
20. Класифікація та короткий зміст теорій мотивації.
21. Матеріальне стимулювання праці як основна складова в системі мотивації персоналу організації.
22. Поняття, зміст та види контролю.
23. Процес контролю, його основні етапи.
24. Критерії ефективності контролю.
25. Роль комунікацій у менеджменті.
26. Поняття та загальна характеристика комунікацій.
27. Елементи та етапи процесу комунікацій.
28. Удосконалення між особистих та організаційних комунікацій.
29. Сутність та класифікація управлінських рішень.
30. Вироблення та реалізація раціональних управлінських рішень.
31. Методи оптимізації управлінських рішень.
32. Досвід США та Японії щодо прийняття управлінських рішень.
33. Поняття та загальна характеристика керівництва.
34. Форми влади та впливу.
35. Класифікація підходів до розуміння лідерства.
36. Поняття про стиль керівництва та його основи.
37. Одномірні та багатомірні стилі керівництва.
38. Адаптивне керівництво.
39. Необхідність правління конфліктами та стресами в організації.
40. Природа та види конфліктів в організації.
41. Конфлікт як процес. Методи розв'язання конфлікту.
42. Природа стресів та управління ними.
43. Сутність та функції кадрового менеджменту.
44. Характеристика персоналу фірми.
45. Класифікація посад. Регламентація посадових прав та обов'язків.
46. Відбір та прийом персоналу.
47. Адаптація працівників.
48. Ділова кар'єра та її організація.
49. Процес управління організаційними конфліктами.
50. Сутність, роль та складові організаційної культури.
51. Технологія формування організаційної культури.
52. Модель сучасного менеджера готельно-ресторанного підприємства

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Нормативно-правові акти:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023- XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-ХІІ зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

Основна

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2018. 282 с.
3. Мальська М.П., Білоус С.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: теорія та практика: навч. посіб. Київ : SBA-Print, 2019 190 с
4. 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.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008 р. – 460с.
6. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.
7. Муромець Н. Є. Менеджмент : навчальний посібник / Н. Є. Муромець, Ю. В. Мирошніченко, Д. О. Корсаков ; за ред. Н. Є. Муромець. – Харків : ФОП Мезина, 2017. – 357 с.
8. Назарчук Т. В., Косіюк О. М. Менеджмент організацій: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 560 с. Назарчук Т. В., Косіюк О. М. Менеджмент організацій: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 560 с.
9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навчальний посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 344 с.
10. Сахно, Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 328 с.

Додаткова

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент туризму: навч. посіб. Харків : ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Балабанова Л.В., Сардак О.П. Організація праці менеджера : навч. посіб. К. : Професіонал, 2016. 407 с

3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.

4. Гузар У. Є. Особливості планування діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / У. Є. Гузар, О. І. Коркуна // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2019. №6 (23). – Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/23-2019-ukr>.

5. Карлгаард Р. Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній/ Річ Карлгаард; пер. з англ. Олени Любенко. – К.: Книголав, 2017. – 336 с.

6. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.

7. Менеджмент. Практичний курс: навч. посіб. / [Н.М. Буняк, Н.В. Коленда, Л.М. Черчик]; за заг. ред. Л.М. Черчик. Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2017. 278 с.

8. Нестуля О.О. Основи лідерства. Наукові концепції (від найдавніших часів до середини ХХ ст.): навч. посіб. / О.О. Нестуля, С.І. Нестуля. – Полтава: ПУЕТ, 2016.- 277 с.

9. Основи менеджменту. Теорія і практика : Навч. посіб. / Г.Є. Мошек, І.П. Миколайчук, Ю.І. Палеха, Ю.В. Поканевич, А.С. Соломко, О.В. Коваленко, Н.В. Коваленко, В.С. Ціпуринда, Г.П. Сиваненко, О.І. Белова; за заг. ред. проф. Мошека Г.Є. – Київ : Видавництво Ліра. - К, 2020. – 528 с.

10. Рутьєв В.А., Гуткевич С.О. Менеджмент: Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 312 с.

12. Терещук О. Діловий та дипломатичний протокол у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі в практиці менеджменту/ О.С. Терещук, Т.В. Лисюк, О.А. Демчук // Причорноморські економічні студії Науковий журнал. Вип. 66, 2021. – С. 58-63. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.66-10>

13. Терещук О.С. Інноваційна діяльність готельно-ресторанних підприємств в умовах стратегії інноваційного росту / О.С. Терещук, Т.В. Лисюк, І.В. Байцим // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. - №16. – Режим доступу до журналу: <http://global-national.in.ua/issue-16-2017>

Інформаційні ресурси:

1. Інтернет-портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>
2. Топ-менеджмент <http://topmanagement.com.ua/>
3. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Журнал «Академія гостинності»: [http://hotel-rest.com.ua./](http://hotel-rest.com.ua/)
5. Готельно-ресторанний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>
6. Готельний та ресторанный бізнес: <http://prohotelia.com.ua/>