

# НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

## Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)



## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Менеджмент готельно-ресторанного господарства

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа  
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа  
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування  
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень  
(назва ступеня вищої освіти)

Викладач д.е.н., професор ШЕЛЕМЕТЬСВА ТЕТЯНА ВЯЧЕСЛАВІВНА

## 1. Загальна інформація

|   |   |
|---|---|
| <b>Назва дисципліни</b>                             | Менеджмент готельно-ресторанного господарства<br>Обов'язкова  |
| <b>Рівень вищої освіти</b>                          | Перший (бакалаврський) рівень   |
| <b>Викладач</b>                                     | Шелеметєва Т.В., д.е.н., професор, професор кафедри ТГРБ  |
| <b>Контактна інформація викладача</b>               | 7698403,<br>телефон викладача 0973666554<br>E-mail викладача t.shelemetieva@gmail.com   |
| <b>Час і місце проведення навчальної дисципліни</b> | згідно до розкладу занять - <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a><br>дистанційне навчання - <a href="https://moodle.zp.edu.ua/">https://moodle.zp.edu.ua/</a><br>відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 243 212 9214. Код доступу 12345.<br><a href="https://us04web.zoom.us/j/2432129214?pwd=MDIwclpRcFpwUTNrTi9IRlYwTW1Mdz09">https://us04web.zoom.us/j/2432129214?pwd=MDIwclpRcFpwUTNrTi9IRlYwTW1Mdz09</a>   |
| <b>Обсяг дисципліни</b>                             | <b>Кількість годин - 90,</b><br><b>кредитів - 3 кредити ЕКТС,</b><br><b>розподіл годин:</b><br>лекції - 14,<br>практичні - 14,<br><b>вид контролю – екзамен</b>   |
| <b>Консультації</b>                                 | <i>Згідно з графіком консультацій</i> - <a href="https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-3">https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-3</a><br><b>Консультативна допомога</b> студенту надається у таких формах:<br>- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <a href="https://zp.edu.ua/node/7904">https://zp.edu.ua/node/7904</a> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);<br>- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 243 212 9214 (один раз на 2 тижні);<br>- листування за допомогою електронної пошти <a href="mailto:t.shelemetieva@gmail.com">t.shelemetieva@gmail.com</a> (у форматі 24/7 кожного дня);<br>- відеозустріч (Zoom), аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);<br>спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів). |

## 2. Постреквізити навчальної дисципліни

Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: переддипломна практика, кваліфікаційна робота (дипломування).

## 3. Характеристика навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» належить до переліку обов'язкових дисциплін. Вона забезпечує професійний розвиток студента та спрямована на формування фахових компетенцій й теоретико-методологічних знань щодо сутності економічних явищ та процесів індустрії гостинності України та їх взаємозв'язків на основі практичної реалізації ефективної системи менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства.

### загальні компетентності:

ЗК 5 – Здатність працювати в команді.

ЗК 6 – Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 10 – Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

### спеціальні компетентності:

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

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

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.

СК 15 – Здатність до співпраці з іноземними партнерами та клієнтами, забезпечувати їх безпеку, впроваджувати інноваційні проекти в бізнес.

**Очікувані програмні результати навчання:**

ПРН 4 – Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН 5 – Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПРН 11 – Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПРН 13 – Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

ПРН 14 – Організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

**4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни**

Формування у студентів системи теоретичних знань та практичних навичок управління готельно-ресторанним бізнесом та функціонування підприємств індустрії гостинності в умовах конкурентного середовища та глобалізаційних процесів.

**Завдання вивчення дисципліни:** оволодіти методичним інструментарієм розробки і реалізації завдань менеджменту при формуванні організації індустрії гостинності та управлінні їх розвитком, а також при розробці стратегії й плануванні готельно-ресторанного бізнесу тощо; знати питання організації готельно-ресторанного бізнесу та ознайомитися зі складовими елементами індустрії гостинності; розуміти основні чинники функціонування й розвитку організацій індустрії гостинності; опанування управлінських функцій та ознайомлення з головними проблемами менеджменту сфери гостинності; формувати організаційні структури управління різних типів для підприємств у сфері гостинності; оцінювати ефективність структур управління; укладати статут для підприємств у сфері гостинності; мотивувати працівників підприємств сфери індустрії; контролювати діяльність підприємств сфери індустрії; оцінювати ефективність контролю.

**5. Зміст та складові навчальної дисципліни**

| Тема  | Вид заняття | Кількість годин | Розподіл балів |
|---|-------------|-----------------|----------------|
| Сутність та зміст менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.                           | Лекція,     | 2               | 7              |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Еволюційний розвиток науки про управління.  | Лекція,     | 2               | 7              |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Функції та принципи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.                         | Лекція,     | 2               | 8              |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.                                      | Лекція,     | 2               | 8              |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанному господарстві.          | Лекція,     | 2               | 10             |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанному господарстві. | Лекція,     | 2               | 10             |
|   | Практичне   | 2               |                |
| Комунікаційні процеси в системі управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. | Лекція,     | 2               | 10             |
|   | Практичне   | 2               |                |

|                                |         |    |     |
|--------------------------------|---------|----|-----|
| ІДЗ                            |         | 2  | 10  |
| Підсумковий модульний контроль | Екзамен | 2  | 30  |
| Разом                          |         | 30 | 100 |

## 6. Самостійна робота

Сучасна освіта будується, насамперед, на формування у майбутніх спеціалістів у сфері готельно-ресторанної справи необхідних компетентностей, серед яких важливою є здатність до самостійної роботи, тому, під час вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» поряд з аудиторними заняттями підвищена увага приділяється організації і проведенню самостійної роботи.

Метою самостійної роботи є активізація засвоєння студентами теоретичних знань, формування навичок творчого опрацювання навчального матеріалу для підготовки до контрольних заходів та застосування у подальшій роботі.

Самостійна робота студентів повинна стимулювати прагнення до наукового пошуку, створювати умови для професійного зростання та самовдосконалення.

Зміст самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання:

1. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
2. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та допоміжної літератури з питань курсу.
3. Систематична підготовка до лабораторних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до поточного та підсумкового модульного контролю.

Онлайн курси, які можуть бути корисними для попереднього вивчення та в процесі набуття компетентностей за неформальною освітою:

1. [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_8/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_8/about)
2. <https://vumonline.ua/course/project-management/>
3. [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021\\_T1\\_7/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOUR101+2021_T1_7/about)

Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до підсумкового контролю студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно-правових документів, державних та міжнародних стандартів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми,

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

## 7. Індивідуальні завдання

Виконання індивідуального завдання можливе у вигляді реферату практичному занятті. Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу в кожному семестрі, завдання наведено в [moodle.zp.edu.ua](https://moodle.zp.edu.ua).

## 8. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

### Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- підсумковий (екзамен).

Позитивною вважається оцінка від 60 до 100 балів. Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, лабораторних заняттях та самостійну роботу.

## КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Засвоєння тем розділів (**поточний контроль**) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей.

Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки слухачів до виконання конкретної роботи. Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (тестування, усне опитування);
- контроль та оцінювання активності роботи слухача під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних технологій (презентації).

При вивченні кожного змістовного модуля проводиться поточний контроль. Критерії та методи оцінювання студентів зображено у таблиці.

### Критерії та методи оцінювання

| Методи  | Критерії оцінювання   | Система оцінювання, бали |
|---|---|--------------------------|
| Тестування (на практичному занятті)   | Виставляється здобувачу вищої освіти за правильну відповідь на одне тестове питання.  | 1                        |
| Групова дискусія (під час лекційних та практичних занять)   | Виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання.                         | 5                        |
|   | Виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання продемонстрував повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок   | 4-2                      |
| Робота над теоретичними завданнями, із застосуванням сучасних інформаційних технологій (презентації). | Виставляється здобувачу вищої освіти, який на високому рівні провів аналітичні дослідження та презентувати їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій, продемонстрував здатність застосовувати знання на практиці. Аналітично обґрунтував власну думку.  | 5                        |
|   | Виставляється здобувачу вищої освіти, який не досить обширно провів аналітичні дослідження (використав менше 3-х інформаційних джерел) та презентував їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій. Обґрунтував власну думку, проте припускався певних помилок посилаючись на теоретичні матеріали лекції                          | 4-3                      |
|   | Виставляється здобувачу вищої освіти, який «сухо» провів аналітичні дослідження (використав 1-не інформаційне джерело (інтернет-джерело або лише матеріали лекції) та презентував їх із застосуванням сучасних інформаційних технологій. Не зміг обґрунтувати власну думку, припускався помилок посилаючись на теоретичні матеріали лекції. | 2-1                      |

Виконання **індивідуального завдання** можливе у вигляді реферату на практичному занятті. Така форма надає студенту можливість отримати максимум **10** балів.

#### Критерії оцінки індивідуального завдання:

| Бали | Критерії оцінки  |
|------|--|
| 10   | В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.   |
| 6-8  | Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. |
| 3-5  | В цілому володіє матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.  |
| 1-2  | Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.   |
| 0    | Не виконав завдання. Відсутність усної або письмової роботи.   |

Максимально під час навчання студент може отримати 70 балів в ході лекційних та практичних занять.

#### КРИТЕРІЙ ОЦІНКИ НА ЕКЗАМЕНІ:

**Підсумковий контроль** засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення екзамену. Екзамен – 40 балів. Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення зазначених тем.

Структура екзамену: екзаменаційне тестування (40 тестових запитань), які максимально сумарно оцінюються в 40 балів.

Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів. Оцінювання здійснюється відповідно до шкали ЗВО.

| Поточне тестування та самостійна робота |    |    |    |                    |    |    | ІДЗ | Підсумковий тест (екзамен) | Сума |
|---|----|----|----|--------------------|----|----|-----|----------------------------|------|
| Змістовий модуль 1                      |    |    |    | Змістовий модуль 2 |    |    |     |                            |      |
| T1                                      | T2 | T3 | T4 | T5                 | T6 | T7 | 10  | 30                         | 100  |
| 7                                       | 7  | 8  | 8  | 10                 | 10 | 10 |     |                            |      |

T1, T2 ... T7 – теми змістових модулів.

Під час дистанційного навчання студенту пропонується виконання тестових завдань за весь курс навчання в системі дистанційного навчання університету.

Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть додатково враховуватись такі види активностей здобувача (неформальна освіта) за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо):

– проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах Coursera, Prometheus, ВУМонлайн тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

– участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем ресторанної галузі (з підготовкою есе, прес-релізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом; збірником тез тощо);

– участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з ресторанного господарства (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп,

обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

### 9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: посібник, Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 431 с.

2. Менеджмент туризму : Навчальний посібник. / Т. В. Шелеметьєва, С. В. Гресь-Євреїнова. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 216 с.

3. Методичні рекомендації з організації практичних та самостійних робіт студентів з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа денної та заочної форм навчання / Укл.: Т. В. Шелеметьєва. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 32 с.

4. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / Укл.: Т. В. Шелеметьєва. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 43 с.

5. Шелеметьєва Т. В., Гресь-Євреїнова С. В. Впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. № 55. 2021. С. 143–149.

6. Шелеметьєва Т. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізького регіону у контексті формування стратегії. *Вісник економічної науки України*. 2021. № 1. С. 27–34.

7. Шелеметьєва Т. В., Гресь-Євреїнова С. В., Мамотенко Д. Ю. Особливості бухгалтерського обліку витрат туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. *Інфраструктура ринку*. 2022. №66. С. 225–230.

8. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. URL: [http://tourlib.net/books\\_ukr/nechauk103.htm](http://tourlib.net/books_ukr/nechauk103.htm).

9. Папирян Г. А. Менеджмент в індустрії гостинності (готелі та ресторани). URL: <http://rua.pp.ua/management-industrii-gostepriimstva-oteli.html>

### 10. Політика курсу

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність Національного університету «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку Національного університету «Запорізька політехніка». Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний:

- не запізнюватися на заняття;
- не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку;
- самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття;
- системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою;
- конструктивно підтримувати зворотній зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь у навчальному процесі;
- своєчасно і акуратно виконувати завдання для самостійної роботи;
- відключити мобільний телефон під час занять;
- бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, підсумковий контроль);
- будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття ступеня бакалавр. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 балів за

даним курсом. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (у новій редакції)».

Передбачено перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті за умов підтвердження результатів (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо). Передбачається перезарахування результатів навчання у разі, якщо здобувач прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проектів, був слухачем курсів на дистанційних платформах Coursera, Prometheus, ВУМонлайн тощо.