

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра готельно-ресторанного бізнесу**

**УПРАВЛІННЯ  
ДИСТРИБУЦІЮЄ ПОСЛУГ  
СИЛАБУС**

<b>освітній ступінь</b>	<b>«бакалавр»</b>
<b>галузь знань</b>	<i>24 «Сфера обслуговування»</i>
<b>спеціальність</b>	<i>241 «Готельно-ресторанна справа»</i>
<b>спеціалізація</b>	<i>«Готельно-ресторанна справа»</i>

**Київ 2021**

**1. Метою вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань, практичних умінь і навичок використання моделей управління дистрибуцією послуг, аналітичних технологій формування каналів дистрибуції послуг щодо оптимізації та максимізації продажів готельних та ресторанних послуг різним сегментам споживачів, організації ефективної взаємодії зі стейхолдерами ринку готельних та ресторанних послуг..**

## **2. Фахові компетентності та результати навчання**

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що рориває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності</i>		
ЗК06	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	1–12
ЗК 09	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу	1–12
ЗК 10	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	2–12
<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i>		
СК 01	Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності	1–12
СК 02	Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність	2-5
СК 04	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	2-5, 12
СК 05	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	2–12
СК 07	Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.	2-5, 12
СК 08	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів	2-5, 7,8,12
СК 11	Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.	2-6, 10-12
СК 12	Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2-6
СК 13	Здатність здійснювати планування, управління і	2–12

	контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	
СК 14	<i>Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</i>	2-12
<i>Програмні результати навчання</i>		
РН 02	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.	2-12
РН 04	Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	2-5, 10-12
РН 05	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	2–12
РН 08	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	2-5
РН 11	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства	1–12
РН 13	Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	3,4 6-9
РН 15	Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	1–12
РН 16	Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	3,4 6-9
РН 17	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	3,4 6-9

### 3. Короткий опис змісту дисципліни

Зміст дистрибуції як економічної діяльності та її роль у збутовій діяльності готелів і ресторанів. Теоретичні засади, структура та завдання управління дистрибуцією послуг. Поняття системи дистрибуції, концепція організації системи дистрибуції. Канали дистрибуції послуг готелів та ресторанів. Характеристика основних каналів дистрибуції послуг готелів: система Інтернет-бронювання готелів (Booking.com), Інтернет-турагенції (onlinetravelagencies – OTAs), глобальні системи розподілу (globaldistributionsystems –GDS), Expedia, Google та TripAdvisor.

Альтернативні канали дистрибуції послуг готелів: онлайн-майданчики бронювання, оренди та розміщення Airbnb (AirBed&Breakfas), HomeAway, Amazon, Facebook і Ryanair. Стимулювання дистриб'юторів послуг готелів і ресторанів різних типів. Комунікація у системі трейд-маркетингових активностей. Аналітика дистрибуції та планування продажів: територія, споживачі, асортимент, персонал. Інструменти аналізу дистрибуції послуг. Управління асортиментом. Архітектура програм лояльності різних типів. Логістичне управління підприємствами готельного та ресторанного господарства. Менеджмент персоналу у системі дистрибуції послуг готелів та ресторанів. Особливості визначення функціоналу персоналу готелів і ресторанів. Професійні компетентності персоналу суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Організація набору, підбору та відбору персоналу. Методи мотивації. Оцінювання фахових компетентностей персоналу у системі дистрибуції. Ефективність каналів та системи дистрибуції послуг готелів і ресторанів.

Детальна інформація щодо змісту тем дисципліни подана у Програмі та Робочій програмі дисципліни, яка є доступною у папці НМКД дисципліни, у навчально-методичному відділі КНТЕУ, на сайті університету ( дистанційне навчання)

#### **4.Пререквізити.**

Знання та навички з дисциплін «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Психологія», «Менеджмент готелів і ресторанів», «Маркетинг».

## 5. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ ТА РОЗПОДІЛ ГОДИН ЗА ТЕМАМИ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

Розділ	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/ кредитів ЄКТС	з них			
		Лекції	практичні	Самостійна робота	
<b>Розділ 1. ....</b>					
Тема 1. Організаційний дизайн готелів і ресторанів	16	4	4	8	Т, О, ВЗ
<b>Розділ 2. Операційний менеджмент готелів і ресторанів</b>	30	2	2	10	
<b>Розділ 3. Дистрибуція послуг</b>	0			0	Т,О
Тема 7. Теоретичні основи управління дистрибуцією послуг	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
Тема 8. Проектування системи управління дистрибуцією послуг	8	2	2	4	Т, О, Д
Тема 9. Формування каналів дистрибуції послуг	8	2	2	4	Т, ВЗ
Тема 10. Управління бренд-сайтом готелю/ресторану	16	2	2	8	О, ВЗ
Тема 11. Leadmanagement у системі дистрибуції послуг	16	2	2	8	Т, О, ВЗ
Тема 12. Таймшер	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
Тема 13. Менеджмент взаємовідносин у системі управління дистрибуцією послуг	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
<b>Розділ 3. Менеджмент персоналу в системі дистрибуції послуг</b>					
Тема 14. Персонал у системі дистрибуції послуг	8	2	2	4	Т,О
Тема 15. Організування діяльності та функції служб управління персоналом у системі дистрибуції послуг	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
Тема 16. Планування персоналу готелів і ресторанів	8	2	2	4	Т, О, Д
Тема 17. Набір та адаптація персоналу	8	2	2	4	Т, ВЗ
Тема 18. Оцінювання професійних компетентностей персоналу у системі дистрибуції послуг	14	2	2	6	Т, О, ВЗ
Тема 19. Управління розвитком персоналу	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
Тема 20. Управління організаційною поведінкою персоналу у системі дистрибуції послуг	8	2	2	4	Т, О, ВЗ
<b>Всього</b>	<b>180/6,0</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>84</b>	
<b>Підсумковий контроль – письмовий екзамен</b>					

Примітка: Т – тестування, О – опитування, Д – есе, ВЗ – вирішення завдань

**6. Мова навчання та викладання.** Українська.

**7. Оцінювання.** Загальна оцінка 100 балів, визначається як середньоарифметична оцінка за результатами поточного та підсумкового контролю.

– поточний контроль – опитування (10 балів); тестування (20 балів); вирішення завдань, презентації, модерації, (20 балів); есе (30 балів); контрольна робота (20 балів)

– підсумковий контроль – екзамен письмовий (100 балів.), у тому числі: 2 теоретичні питання, що потребують повної відповіді (15 балів за кожне питання, усього 30 балів ); відкриті тести (20 балів); закриті тести (20 балів); творче завдання (30 балів, у тому числі 15- правильність вирішення, 10- наявність аргументів та обґрунтованість; 5 – креативність, творчість).

**8. Відвідування занять.** Відвідування занять для всіх студентів є обов'язковим.

**9. Відпрацювання пропущених занять.** Студент, який пропустив практичне заняття, самостійно вивчає матеріал за наведеними в силабусі джерелами, виконує завдання і надсилає результат викладачу на електронну пошту. За умови неповажної причини пропуску заняття, оцінка за завдання буде знижена.

**10. Допуск до екзамену.** Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу в КНТЕУ всі студенти допускаються до складання екзамену.

**11. Політика академічної доброчесності.** Політика академічної доброчесності викладена на сайті КНТЕУ:

<https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/bf27ad9293fa2bb6f9b2c3031d4b6e4a.pdf>

**12. Основні джерела та інші навчальні ресурси/засоби.**

1. Найважливіші канали онлайн-дистрибуції для готелів. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.revfine.com/important-online-distribution-channels-hotels>.
2. Платформа on-line дистрибуції послуг Comarch SFA OnlineDistribution- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.comarch.com/trade-and-services/sfa/online-distribution>.
3. Платформа on-line дистрибуції послуг Business-Qlik forDistribution- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://businessqlik.com/solutions/distribution>.

4. атформа on-line дистрибуції послуг АВМ DigitalDistribution- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ddapp.biz/novaya-versiya-produkta-abm-digital-distribution>.
5. TheHotelDistributionreport 2019. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hotelanalyst.co.uk/wp-content/uploads/sites/2/2016/10/2016-NA-Hotel-Distribution-report-final-sample.pdf>
6. DetailedGuidanceforYourMarketingDistributionChannels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marketingmo.com/strategic-planning/how-to-develop-your-distribution-channels>.

### **13. Викладач.**

**Расулова Алла Миколаївна**

**к.е.н., доцент, доцента кафедри готельно-ресторанного бізнесу**

**Київського національного торговельно-економічного університету**

**E-mail: [a.rasulova@knute.edu.ua](mailto:a.rasulova@knute.edu.ua)**

**тел. 531-47-98**