

***МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І  
РЕСТОРАНІВ  
СИЛАБУС***

<b>освітній ступінь</b>	<b>«бакалавр»</b>
<b>галузь знань</b>	07 «Управління та адміністрування» 24 «Сфера обслуговування»
<b>спеціальність</b>	073 «Менеджмент» 241 «Готельно-ресторанна справа»
<b>спеціалізація</b>	«Готельний і ресторанний менеджмент» «Готельно-ресторанна справа»

**1. Метою вивчення дисципліни є формування** формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань та практичних умінь і навичок у сфері менеджменту готелів і ресторанів, здобуття здатності управління структурними підрозділами, операційними системами та процесами та впровадження сучасних концепцій, технологій, методів та прийомів менеджменту в готелях і ресторанах.

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

Дисципліна «Менеджмент готелів і ресторанів», як основна компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

### *«Готельний та ресторанний менеджмент» (ОС бакалавр)*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК 4.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	1,4, 7-8, 10, 12-13, 18, 22
ЗК 5.	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	2, 3, 5-6, 9
ЗК 6.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	4, 6, 9-10
ЗК 8.	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	9,10
ЗК 9.	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	1,4-5, 8, 11
ЗК 10.	Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.	16, 21
ЗК 11.	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	12, 13, 17
ЗК 12.	Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	11, 19
ЗК 13.	Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.	14-14, 17, 22
ЗК 15	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	20, 22
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
СК 2.	Здатність аналізувати результати діяльності організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.	2, 9, 13, 16, 18, 21-22
СК 3.	Здатність визначати перспективи розвитку організації	11, 20
СК 4.	Вміння визначати функціональні області організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу та зв'язки між ними.	6, 9-10, 12-13
СК 5.	Здатність управляти організацією, зокрема суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу, та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.	3, 12-13, 15
СК 6.	Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.	12, 14, 22

СК 7.	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.	3-5, 6-8
СК 8.	Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.	1-10
СК 9.	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	17, 19
СК 10.	Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.	18, 20, 21
СК 11.	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.	4, 13, 19
СК 12.	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, зокрема суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу, формувати обґрунтовані рішення.	7, 21
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
РН 3.	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.	1-5
РН 4.	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.	4, 10, 11
РН 5.	Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.	12-13
РН 6.	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.	9, 18, 21
РН 7.	Виявляти навички організаційного проектування.	12-13
РН 8.	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	5, 7-8, 21
РН 9.	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	19-20
РН 10.	Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.	3-6, 14-15, 20
РН 11.	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	9-10
РН 12.	Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації, зокрема суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	18, 21-22
РН 13.	Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.	17-22
РН 14.	Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.	17-19
РН 15.	Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадськосвідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.	6-8, 22
РН 16.	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.	4, 11, 16
РН 17.	Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.	18, 20, 21

*«Готельно- ресторанна справа» (ОС бакалавр)*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК 02.	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	3, 7, 11, 14, 22
ЗК 4.	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	9, 10, 13, 15, 21
ЗК 5.	Здатність працювати в команді.	5, 14-15
ЗК 6.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	9-10, 15
ЗК 8.	Навички здійснення безпечної діяльності	6, 9-10
ЗК 9.	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.	1-2, 4, 21
ЗК 10.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	8-10, 12-13
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		
СК 1.	Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	1,6
СК 3.	Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.	7-8
СК 4.	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	3-5, 22
СК 5.	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	4, 9-11
СК 10.	Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.	9-10, 21
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.	11, 21-22
СК 12.	Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2-5, 6, 13
СК 13.	Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	12-13, 15, 21
СК 14.	<i>Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу</i>	9-10, 15
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
РН 1.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і	1, 6-8

	міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	
PH 4.	Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	2, 4, 6
PH 5.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	3, 5, 9-10
PH 6.	Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	4, 9-10, 13
PH 8.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	9-10, 22
PH 10.	Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів	9-11
PH 11.	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	9-10, 15
PH 12.	Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	21-22
PH 13.	Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	11-13
PH 15.	Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	3, 14, 21
PH 16.	Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	9, 12-14
PH 17.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	10, 12, 14
PH 18.	Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.	14, 15, 21
PH 19.	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості	14, 22

### 3. Короткий опис змісту дисципліни

Сутність менеджменту. Генеза менеджменту. Функції менеджменту. Процес управління. Методи менеджменту. Готелі і ресторани як відкриті динамічні системи. Організаційно-правові основи менеджменту готелів і ресторанів. Форми управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу. Операційна діяльність як об'єкт управління. Оперативне управління готелями і ресторанами. Основи адміністративного менеджменту. Проектування робіт в готелях і ресторанах. Організаційний дизайн готелів і ресторанів. Персонал у системі менеджменту готелів і ресторанів. Організування діяльності та функції

служб управління персоналом готелів і ресторанів. Планування персоналу готелів і ресторанів. Набір та адаптація персоналу готелів і ресторанів. Оцінювання персоналу готелів і ресторанів. Управління розвитком персоналу готелів і ресторанів. Управління організаційною поведінкою персоналу готелів і ресторанів. Ефективність менеджменту готелів і ресторанів. Репутаційний менеджмент 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», «Маркетинг».

#### 5. Обсяг дисципліни та оцінювання за темами

Розділ	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/кредитів ЄКТС	з них			
		Лекції	Практичні (семінарські) заняття	Самостійна робота студентів	
<i>Модуль 1. Теорія менеджменту</i>					
Тема 1. Сутність менеджменту	6	2	2	2	Т, О, ВЗ, П
Тема 2. Генеза менеджменту	6	2	2	2	Т, О, ВЗ, П
Тема 3. Функції менеджменту	8	4	2	2	О, ВЗ, П
Тема 4. Процес управління	8	2	2	4	Т, О
Тема 5. Методи менеджменту	6	2	2	2	Т, О, ВЗ, П
<i>Модуль 2. Готелі і ресторани як об'єкти менеджменту</i>					
Тема 6. Готелі і ресторани як відкриті динамічні системи	6	2	2	2	Т, О, Д, П
Тема 7. Організаційно-правові основи менеджменту готелів і ресторанів	6	2	2	2	Т, ВЗ, П
Тема 8. Форми управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу	6	2	2	2	Т, О, ВЗ, П
<i>Модуль 3. Операційний менеджмент готелів і ресторанів</i>					
Тема 9. Операційна	6	2	2	2	Т, ВЗ, П

діяльність як об'єкт управління					
Тема 10. Оперативне управління готелями і ресторанами	6	2	2	2	Т, ВЗ, М
<i>Модуль 4. Адміністративний менеджмент готелів і ресторанів</i>					
Тема 11. Основи адміністративного менеджменту	8	2	2	4	Т, ВЗ
Тема 12. Проектування робіт в готелях і ресторанах	10	2	4	4	Т, О, ВЗ
Тема 13. Організаційний дизайн готелів і ресторанів	12	4	4	4	Т, О, ВЗ
<i>Модуль 5. Управління персоналом в готелях і ресторанах</i>					
Тема 14. Персонал у системі менеджменту готелів і ресторанів	6	2	2	2	Т, О, ВЗ,П
Тема 15. Організування діяльності та функції служб управління персоналом готелів і ресторанів	6	2	2	2	Т, О
Тема 16. Планування персоналу готелів і ресторанів	6	2	2	2	О, ВЗ,П
Тема 17. Набір та адаптація персоналу готелів і ресторанів	6	2	2	2	О, ВЗ,П
Тема 18. Оцінювання персоналу готелів і ресторанів	6	2	2	2	Т, О, ВЗ,Д
Тема 19. Управління розвитком персоналу готелів і ресторанів	6	2	2	2	Т, О, ВЗ
Тема 20. Управління організаційною поведінкою персоналу готелів і ресторанів	6	2	2	2	О, ВЗ,Д,П
<i>Модуль 6. Результативність менеджменту готелів і ресторанів</i>					
Тема 21. Ефективність менеджменту готелів і ресторанів	8	2	2	4	ВЗ,П
Тема 22. Репутаційний	6	2	2	2	О, ВЗ,П

менеджмент готелів і ресторанів					
<b>Разом</b>	<b>180/6</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	
<b>Підсумковий контроль – письмовий екзамен</b>					

Примітка: Т – тестування, О – опитування, Д – ессе, ВЗ – вирішення завдань,  
П-презентація, М- модерація

Спеціальність

241 «Готельно-ресторанна справа»

Розділ	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/кредитів ЄКТС	з них			
		Лекції	Практичні (семінарські) заняття	Самостійна робота студентів	
<i>Модуль 1. Теорія менеджменту</i>					
Тема 1. Сутність менеджменту	6	2	-	4	О
Тема 2. Генеза менеджменту	8	2	-	6	О
Тема 3. Функції менеджменту	10	4	-	6	О
Тема 4. Процес управління	8	2	2	4	Т,О
Тема 5. Методи менеджменту	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, П
<i>Модуль 2. Готелі і ресторани як об'єкти менеджменту</i>					
Тема 6. Готелі і ресторани як відкриті динамічні системи	8	2	2	4	Т, О, Д, П
Тема 7. Організаційно-правові основи менеджменту готелів і ресторанів	8	2	2	4	Т, ВЗ, П
Тема 8. Форми управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, П
<i>Модуль 3. Операційний менеджмент готелів і ресторанів</i>					
Тема 9. Операційна діяльність як об'єкт управління	8	2	2	4	Т, ВЗ, П
Тема 10. Оперативне управління готелями і ресторанами	8	2	2	4	Т, ВЗ, М
<i>Модуль 4. Адміністративний менеджмент готелів і ресторанів</i>					
Тема 11. Основи адміністративного	8	2	2	4	Т, ВЗ



менеджменту					
Тема 12. Проектування робіт в готелях і ресторанах	14	2	4	8	Т, О, ВЗ
Тема 13. Організаційний дизайн готелів і ресторанів	16	4	4	8	Т, О, ВЗ
<i>Модуль 5. Управління персоналом в готелях і ресторанах</i>					
Тема 14. Персонал у системі менеджменту готелів і ресторанів	6	2	-	4	О
Тема 15. Організування діяльності та функції служб управління персоналом готелів і ресторанів	8	2	2	4	Т, О
Тема 16. Планування персоналу готелів і ресторанів	8	2	2	4	О, ВЗ, П
Тема 17. Набір та адаптація персоналу готелів і ресторанів	8	2	2	4	О, ВЗ, П
Тема 18. Оцінювання персоналу готелів і ресторанів	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, Д
Тема 19. Управління розвитком персоналу готелів і ресторанів	6	2	-	4	О
Тема 20. Управління організаційною поведінкою персоналу готелів і ресторанів	6	2	-	4	О
<i>Модуль 6. Результативність менеджменту готелів і ресторанів</i>					
Тема 21. Ефективність менеджменту готелів і ресторанів	6	2	-	4	О
Тема 22. Репутаційний менеджмент готелів і ресторанів	6	2	-	4	О
<b>Разом</b>	<b>180/6</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	
<b>Підсумковий контроль – письмовий екзамен</b>					

Примітка: Т – тестування, О – опитування, Д – есе, ВЗ – вирішення завдань, П-презентація, М- модерація

**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); ессе (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. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. НоReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.1 : Готелі / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с. – Бібліогр.: с. 407-411.
2. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. НоReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2 : Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.

3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2016. - 472 с.
4. Мельниченко, С. В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія / С. В. Мельниченко, К. А. Шеєнкова. – Київ : КНТЕУ, 2015. – 263 с.
5. Cravens D. Strategic Marketing : textbook / D. Cravens, N. Piercy. – Publisher : McGraw-Hill/Irwin, 2016. – 672 p.
6. Kotler, P., Bowen, J.T., Makens, J.C. & Baloglu, S. 2017. Marketing for Hospitality and Tourism. : textbook 7th edition. Pearson: England.
7. Robert L. Mathis, John H. Jackson. Human Resource Management, 13th Edition, US, University of Wyoming, 2017 – Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/33797590.pdf>

### 13. Викладачі.



**Ведмідь Надія Іванівна**

**д.е.н., професор, декан факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу**

**Київського національного торговельно-економічного університету**

E-mail: [n.vedmid@knute.edu.ua](mailto:n.vedmid@knute.edu.ua)

тел. 531-47-04



**Босовська Мирослава Великсівна**

**д.е.н., професор, професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу**

**Київського національного торговельно-економічного університету**

E-mail: [m.bosovskaya@knute.edu](mailto:m.bosovskaya@knute.edu)

тел. 531-47-98



**Расулова Алла Миколаївна**

**к.е.н., доцент, доцент 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



**Романчук Людмила Дмитрівна**  
к.е.н., доцент, кафедри готельно-ресторанного  
бізнесу

**Київського національного торговельно-  
економічного університету**

E-mail: l.romanchuk@knute.edu.ua  
ldromanchuk@ukr.net

тел. 531-47-37



**Зікій Наталія Леонідівна**

к.е.н., ст. викл., кафедри готельно-ресторанного  
бізнесу

**Київського національного торговельно-  
економічного університету**

E-mail: n.zikii@knute.edu.ua

тел. 531-47-37