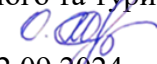


МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Затверджено на засіданні кафедри економіки,
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Завідувач кафедри  ID 11012
протокол № 1 від 02.09.2024 р.

Назва освітнього компонента <i>Обов'язковий/вибірковий</i>	Менеджмент готельно-ресторанного господарства <i>Обов'язковий</i>
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Назва спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
Назва освітньої програми	Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес
Рік викладання	2024-2025
Семестр	1,2 семестр
Викладач	Бабко Наталя Миколаївна, доцент, кандидат економічних наук
Посилання на профайл викладача	
Контактна інформація та комунікація (зворотний зв'язок) з викладачем	Онлайн-консультації: через систему ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького. Онлайн-консультації: червоний тиждень щосереди з 12 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ зелений тиждень щоп'ятниці з 12 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰
Сторінка освітнього компоненту на сайті ЦОДТ	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=4262

АНОТАЦІЯ

Програму освітнього компоненту «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» складено відповідно до освітньої програми «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес».

Освітній компонент належить до циклу нормативних. Актуальність вивчення освітнього компоненту «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» зумовлена тим, що у сучасному періоді глобальної економіки готельно-ресторанне господарство відіграє важливе значення у розвитку суспільства. Тому сьогодні важливо дослідити особливості функціонування та сучасний стан світового готельного і ресторанного господарства.

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних і ресторанних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на світовому ринку готельно-ресторанних послуг.

В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому, та її складової – готельного господарства. Освітній компонент «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності, їх взаємозв'язків і розвиває у здобувачів практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Предметом освітнього компоненту «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Метою вивчення освітнього компоненту «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування у здобувачів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

Завдання:

- забезпечення здатності здобувача розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів менеджменту;
- визначення та формування організаційної структури підрозділів, визначення їх завдань та необхідних посад, кваліфікаційного рівня, координація їх діяльності;
- засвоєння вміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);
- забезпечення вміння управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ЗДОБУВАЧАМИ

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності та туризму, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного господарства.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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 та туристичної індустрії.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

ПР 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної, ресторанної справи та туристичного бізнесу, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних, ресторанних та туристичних послуг, а також суміжних наук

ПР 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму

ПР 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

ПР 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

ПР 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного, ресторанного та туристичного господарства.

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

ПР 14. Організовувати роботу в закладах готельного, ресторанного та туристичного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

ПР17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

SOFT-SKILLS, ЯКІ ФОРМУЮТЬСЯ В ОСВІТНЬОМУ КОМПОНЕНТІ

- Управління часом
- Організаційні
- Логіка
- Самоорганізація
- Менеджмент інформації

КОМПЕТЕНТНОСТІ, НАПРАВЛЕНІ НА ДОСЯГНЕННЯ ГЛОБАЛЬНИХ ЦІЛЕЙ СТАЛОГО РОЗВИТКУ, ЯКІ ФОРМУЮТЬСЯ В ОСВІТНЬОМУ КОМПОНЕНТІ

Якісна освіта

ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Вид заняття	Лекція	Практичне заняття	Самостійна робота	Всього (годин, кредитів)
Кількість годин	62	88	180	330 – 11 кр.
Денна форма				

Підсумковий контроль – екзамен

ПОЛІТИКА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

Під час занять вітається активне включення здобувачів в обговорення, виконання практико-орієнтованих завдань, створюється творчий простір для формування практичних умінь і навичок роботи в різних галузях психологічної практики, дотримується студентоцентризований підхід до здобувачів. При оцінюванні враховується пізнавальна активність, креативність здобувачів, глибина засвоєного матеріалу.

Завдання викладач надає наприкінці заняття, а також висвітлює на сторінці Центру дистанційних освітніх технологій.

Під час практичних занять створюється творчий простір для формування практичних умінь і навичок роботи в різних галузях психологічної практики з різними віковими категоріями. Використовується онлайн опитування. На заняттях дотримуватись правил роботи у групі, шанобливо ставитись до поглядів один одного, обов'язково вимкнути звук гаджетів. На заняттях вітаються прояви креативності та індивідуальний підхід до кожного здобувача вищої освіти. Завдання до кожної теми викладач має можливість надавати через сервіси MOODLE або E-mail.

Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування (наприклад, сервіс центру дистанційних освітніх технологій).

Здобувачі вищої освіти можуть брати участь у Проєкті сприяння академічній доброчесності в Україні (SAIUP) <https://nuwm.edu.ua/sp/akademichnadobrochesnistj>

Здобувачі мають право на визнання результатів навчання, отриманих в неформальній освіті.

Освітній процес під час військового стану здійснюється у синхронно-асинхронному форматі з обов'язковим дотриманням безпекового режиму під час повітряних тривог.

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Перелік тем	Кількість годин денна форма				Рекомендована література
	л	пр	ср	усього	
Блок I. Теоретичні основи менеджменту, функції та стилі управління					
Тема 1. Теорія і методологія менеджменту готельно-ресторанного бізнесу	2	4	8	14	1, 2, 3
Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі.	2	4	10	16	1, 2, 3
Тема 3. Функції управління підприємствами ГРБ	2	4	10	16	1, 2, 3
Тема 4. Організаційні структури	4	4	10	18	1, 2, 3
Тема 5. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень	4	4	10	18	1, 2, 3
Тема 6. . Комунікації у менеджменті	4	4	10	18	3, 4, 5
Тема 7. Конфлікти в організації. Переміни та стреси	4	6	10	20	3, 4, 5
Тема 8. Командне лідерство у менеджменті ГРБ	4	6	10	20	1, 2, 3
Тема 9. Управління трудовим колективом підприємств ГРБ	4	6	10	20	1, 2, 3
Разом за блоком I.	30	42	88	160	1, 2, 3
Блок II. Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу					
Тема 10. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	4	6	12	22	3, 4, 5
Тема 11. Функції менеджменту	4	6	10	20	3, 4, 5
Тема 12. Методи менеджменту	4	6	10	20	1, 2, 3
Тема 13. Прийняття управлінських рішень	4	6	12	22	3, 4, 5
Тема 14. Проєктування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	4	6	12	22	3, 4, 5
Тема 15. Функціональна структура сучасних готельних комплексів	4	6	12	22	3, 4, 5
Тема 16. Організація комунікаційних процесів	4	4	12	20	3, 4, 5
Тема 17. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства	4	6	12	22	3, 4, 5
Разом за блоком II	32	46	92	170	
Усього	62	88	180	330	

ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Блок I. Теоретичні основи менеджменту, функції та стилі управління

Тема 1. Теорія і методологія менеджменту готельно-ресторанного бізнесу

Суть, цілі і види менеджменту. Головні принципи менеджменту. Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі методи. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.

Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі

Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика класифікаційних груп менеджерів. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності. Професійні та особистісні якості менеджера. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу (далі – ГРБ).

Тема 3. Функції управління підприємствами ГРБ

Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту. Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Планування робочого дня менеджера. Класифікація цілей організації. Дерево цілей. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне). Організація як загальна функція менеджменту. Поняття та складові організаційної діяльності. Організація робочого простору. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці. Поняття і зміст контролю. Види контролю. Процес контролю та техніка його проведення.

Тема 4. Організаційні структури

Види організаційних структур. Порядок їх побудови. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур. Адаптивна структура: програмно-цільова та матрична. Централізація та децентралізація.

Тема 5. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень

Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Методи колективних рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

Тема 6. Комунікації у менеджменті

Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі. Психологія особистості.

Тема 7. Конфлікти в організації. Переміни та стреси

Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.

Тема 8. Командне лідерство у менеджменті ГРБ

Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Стили керівництва. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдинг. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

Тема 9. Управління трудовим колективом підприємств ГРБ

Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами. Політика управління персоналом організації. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності. Організація набору та відбору персоналу. Управління рухом та розвитком персоналу організації.

Блок II. Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу

Тема 10. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни.

Менеджмент як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Завдання менеджменту.

Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління.

Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 11. Функції менеджменту

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства.

Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

Тема 12. Методи менеджменту

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування і регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі тощо.

Тема 13. Прийняття управлінських рішень

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень.

Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність.

Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Тема 14. Проєктування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства

Концепції «організації праці» та «проєктування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи.

Зв'язок технології та проєктування роботи. Моделі проєктування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проєктування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

Тема 15. Функціональна структура сучасних готельних комплексів

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (frontoffice та backoffice). Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу.

Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

Тема 16. Організація комунікаційних процесів

Сутність комунікації та її інформаційне забезпечення. Інформація як основа комунікацій. Характеристика та види комунікацій. Носії інформації. Документація та діловодство. Комунікаційний процес, його елементи, етапи та ефективність. Комунікація ділових партнерів. Стратегії ведення ділових переговорів. Тактика ведення ділових переговорів.

Тема 17. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

№ п/п	Зміст	Кількість балів
1	Підготовка презентацій і їх захист	10 балів
2	Виконання індивідуальних проєктів	10 балів
3	Виконання тестових завдань	10 балів

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми і засоби оцінювання
ПР 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної, ресторанної справи та туристичного бізнесу, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних, ресторанних та туристичних послуг, а також суміжних наук	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
виробництва та обслуговування споживачів.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень,	Поточний контроль: доповіді на

	спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
готельного, ресторанного та туристичного господарства.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР 14. Організовувати роботу в закладах готельного, ресторанного та туристичного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.
ПР17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.	Пояснення, опрацювання наукових досліджень, спостереження і аналіз випадків, аналітичний метод, синтетичний метод, пояснювально-ілюстративний метод, навчальні дискусії, створення ситуацій пізнавальної новизни, пошуковий, виконання завдань.	Поточний контроль: доповіді на семінарських заняттях, виконання практичних вправ, підготовка презентацій і їх захист, виконання індивідуальних проєктів, виконання тестових завдань Підсумковий контроль: екзамен.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ФОРМ І ВИДІВ КОНТРОЛЮ

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачами вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького https://mdpu.org.ua/wp-content/uploads/2024/07/28_balno-nakop-systema-otsinyuvannya_28.06.2024.pdf.

Бально-накопичувальна система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з кожного освітнього компонента містить поточний, підсумковий контроль знань та оцінювання самостійної роботи. Робота здобувачів на навчальних заняттях оцінюється за видами навчальної діяльності. Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні роботи здобувачів на навчальних заняттях складає 30 балів. Самостійна робота є видом навчальної діяльності здобувача, яка підлягає оцінюванню. Викладач визначає види самостійної роботи здобувачам. Максимальна сумарна кількість балів при оцінюванні самостійної роботи здобувачів складає 30 балів.

Підсумковий контроль знань – вид контролю, який проводиться наприкінці навчального семестру у формі екзамену, заліку/диференційного заліку.

Загальний бал (ЗБ) з освітнього компонента складається з суми балів, отриманих за навчальну, самостійну роботу та підсумковий контроль знань.

Якщо освітнім компонентом передбачено виконання курсової роботи (КР), загальний бал рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + КР) / 2$, де ЗБ ОК = 100 балів; КР = 100 балів.

Якщо освітнім компонентом передбачено проходження навчальної практики (НП), загальний бал (ЗБ) рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + НП) / 2$, де ЗБ ОК = 100 балів; НП = 100 балів.

Якщо освітнім компонентом передбачено виконання курсової роботи та проходження навчальної практики, загальний бал (ЗБ) рахується за формулою: $ЗБ = (ЗБ\text{ ОК} + КР + НП) / 3$, де ЗБ = 100 балів; КР = 100 балів; НП = 100 балів.

ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗДОБУВАЧА, ЯКА ПІДЛЯГАЄ ОЦІНЮВАННЮ	РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ НА НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТТЯХ	М1	М2	РАЗОМ
	Доповіді на семінарських заняттях	5	5	10
	Виконання практичних завдань	5	5	10
	Виконання тестових завдань	5	5	10
	Разом	15	15	30
	САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА			
	Підготовка презентацій і їх захист	5	5	10
	Виконання індивідуальних проєктів	5	5	10
	Виконання тестових завдань	5	5	10
	Разом	15	15	30
	ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛ (іспит)	-	-	40
	Загальний бал ОК	-	-	100

Оцінювання видів навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення
Творчі завдання (реферат, есе, схеми, презентації)	5 балів: – 5 балів – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми, – 4 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено широкий аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті, – 3 бали – завдання виконано згідно вимог, зміст відповідає темі, представлено достатній аналіз проблеми, але є деякі недоліки у тексті, – 1-2 бали – зміст не відповідає темі, є багато недоліків, невідповідність вимогам щодо оформлення, плагіат, 0 балів – відповідь відсутня
Практико-орієнтовані завдання	5 балів: – 5 балів – завдання виконано правильно і якісно, виявлено вміння студента застосовувати, творчо використовувати психологічні теоретичні знання на практиці, пов'язані з особливостями і засобами психологічної діяльності. Здобувач демонструє навички ефективної взаємодії, аргументує, переконує, приймає рішення, логічно формулює думку, відстоює власну позицію у процесі вирішення фахових завдань. – 4 бали – завдання виконані в основному правильно, але неповно. В ході виконання завдань допускалися помилки, використані не всі необхідні методи аналізу та узагальнення матеріалу. Здобувач демонструє навички взаємодії, аналізує, аргументує, логічно формулює, демонструє приклади, роблячи вибір, намагається, але не завжди вміє відстояти власну позицію у процесі вирішення фахових завдань. – 3 бали – завдання виконані неповно та на низькому рівні. У ході виконання завдань допускалися помилки, використані не всі необхідні методи аналізу та узагальнення матеріалу. Здобувач демонструє навички взаємодії, обговорює, формулює, демонструє думку, роблячи вибір, не завжди вміє переконати, відстояти власну, віддають перевагу позиції інших у процесі вирішення фахових завдань. 1-2 бали – завдання виконані неповно з помилками. Здобувач розглядає, розпізнає, описує в загальних рисах, але не визначає зв'язки між закономірностями, особливостями розвитку і функціонуванням психічних явищ в контексті професійних завдань. – 0 балів – відповідь відсутня.

Підсумковим контролем на освітньому компоненті Менеджмент готельно-ресторанного господарства є іспит, на його складання надається 40 балів.

Характеристика критеріїв оцінювання знань	Якісна шкала	За 40 бальною шкалою
Високий рівень Характеризується глибокими, міцними, узагальненими, системними знаннями – з предмета, уміннями застосувати знання, творча, навчальна діяльність має дослідницький характер, позначена уміннями самостійно оцінювати різноманітні життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особистісну позицію.	Відмінно	36-40
Високий рівень Характеризується глибокими і міцними знаннями – з предмета, уміннями застосувати знання, творча, навчальна діяльність має частково дослідницький характер, позначена уміннями самостійно оцінювати різноманітні життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особистісну позицію.	Добре	33-35
Достатній рівень Характеризується знаннями суттєвих ознак, понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними. Студент самостійно засвоює знання у стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, синтезом, узагальненням, порівнянням, абстрагуванням), уміє робити висновки, виправляти допущені помилки.	Добре	30-32
Середній рівень Знання неповні, поверхневі. Студент відновлює основний навчальний матеріал, але недостатньо осмислено, не вміє самостійно аналізувати, робити висновки. Здатний вирішувати завдання за зразком. Володіє елементарними вміннями навчальної діяльності.	Задовільно	27-29
Початковий рівень Відповідь студента при відтворенні навчального матеріалу елементарна, фрагментарна, обумовлюється початковим уявленням про предмет вивчення.	Задовільно	24-26
Незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання, невміння застосувати теоретичні положення при розв'язанні практичних задач.	Не зараховано (з можливістю повторного складання екзамену)	21-23

Незнання значної частини навчального матеріалу, суттєві помилки у відповідях на питання, невміння орієнтуватись при виконанні практичних задач, незнання основних фундаментальних положень	Не зараховано (з обов'язковим повторним вивченням освітнього компонента)	1-20
--	---	------

Оцінювання результатів навчання в Університеті здійснюється відповідно до 100-бальної шкали:

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		Для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики, диференційований залік	Для заліку
90-100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		
64-73	D		
60-63	E	Задовільно	
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Незараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням освітнього компонента	Незараховано з обов’язковим повторним вивченням освітнього компонента

Порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті

(відповідно Положення про порядок визнання результатів навчання у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького <https://surli.cc/mjvuka>)

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького <https://surli.cc/mjvuka>, розміщеного на офіційному сайті Університету.

З даним Положенням здобувачів знайомлять куратор ECTS, гарант освітньої програми, НПП, які викладають на ОП.

Також інформація щодо перезарахування результатів навчання, отриманих у неформальній освіті розміщується на офіційній сторінці кафедри, включаючи зразок заяви для визнання результатів такого навчання і рекомендованих онлайн-ресурсів для неформальної освіти. Викладачами освітньої програми здійснюється моніторинг сертифікаційних програм, курсів на онлайн-платформах та в офлайн-режимі з метою надання здобувачам вищої освіти актуальної інформації про підвищення рівня професійної підготовки та можливого перезарахування

результатів, отриманих у неформальній освіті. Такі рекомендації надаються здобувачам на сторінці освітнього компоненту на ЦОДТ, а також в месенджерах.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

Основна:

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горайнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250с.
2. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. / В.О. Іванунік. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с. https://drive.google.com/file/d/1mYpZsqL_gwDcO rk4Z0l7RpVIKV2q7L5_/view
3. Кудла Н.Є., Фединець Н.І. Управління персоналом в туризмі. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2022. 253 с.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: ЦУЛ, 2019. 47 2с.
5. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 304 с.

Додаткова:

1. Formation of psychological peculiarities of time-management of a modern expert in the field of finance / Huzar U., Zavydivska O., Kholiyavka V., Kryshchanovych M. // Financial and credit activity: problems of theory and practice. – 2019. – Vol. 4, N 31. – P. 477–486
2. HR-менеджмент: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 073 «Менеджмент» / КПІ ім. Ігоря Сікорського; уклад.: М.В. Шкробот, Л.Л. Ведута – Електронні текстові дані (1 файл: 2,9Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 270 с.
3. Гузар У. Є. Особливості планування діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу / У. Є. Гузар, О. І. Коркуна // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2019. №6 (23). URL: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/23-2019-ukr>.
4. Гузар У. Є. Особливості формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах / У. Є. Гузар, О. І. Завидівська, М. Кулик // Східна Європа, бізнес та управління. 2020. № 2(25). URL: <http://www.eastemeurope-emb.in.ua/25-2020-ukr>
5. Гузар У. Особливості формування ефективної команди на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу / Гузар У. // Економіка, освіта, технології в контексті глобальних трансформаційних імперативів розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Черкаси, 16-17 жовтня 2019 року. Черкаси : ЧДБК, 2019. С. 184–187.
6. Гузар У. Проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / Гузар У. Є., Музика Ю. // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 34–36.
7. Гузар У. Сучасні методи підвищення кваліфікації персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу // Сучасні технології менеджменту: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції 4 листопада 2019 р. Відп.ред.проф. Л.М. Черчик. Луцьк 2019. С.35-37.

8. Гузар У. Сучасні особливості тайм-менеджменту в ресторанному бізнесі / Уляна Гузар, Валентина Лиходій // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). Львів, 2020. С. 15–17.

9. Гузар У.Є. Сучасні якості менеджера готельно-ресторанного бізнесу // Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв: міжнародна науково-практична інтернет-конференція, 24 листопада 2020 р. : [матеріали конференції] / під заг. ред. В.М. Кюрчева. Мелітополь : ТДАТУ, 2020. С. 237-239. Менеджмент з туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладач О. В. Поступна. – Х.: НУЦЗУ, 2020. – 235 с.

10. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності "Готельно-ресторанна справа" / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез. міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 391–393.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Журнал «Академія гостинності». URL: <http://hotel-rest.com.ua/>
2. Готельно-рестораний бізнес. URL: <http://hotelbiz.com.ua/>
3. Бізнес-школа ресторанного бізнесу. URL: <http://restoranoff.ru/>
4. Готельний та ресторанний бізнес. URL: <http://prohotelia.com.ua/>