


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 рр.
Семестр	1, 2 семестр
Викладач	Бабко Наталя Миколаївна, доцент, кандидат економічних наук
Посилання на профайл викладача	ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-7620-9500
Контактна інформація та комунікація (зворотний зв'язок) з викладачем	Через платформу ОК Маркетинг готельно-ресторанного господарства системи ЦОДТ МДПУ ім. Богдана Хмельницького
Сторінка освітнього компоненту на сайті ЦОДТ	https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=5973

АНОТАЦІЯ

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. 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. ОК належить до циклу обов'язкових освітніх компонент дисциплін.

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Мета курсу: 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.

У результаті вивчення освітнього компонента здобувачі повинні:

Знати:

- сутність, принципи та функції менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- особливості організації та функціонування підприємств індустрії гостинності;
- види організаційних структур управління та механізми їх формування;
- зміст управлінських процесів, методи та технології прийняття управлінських рішень;
- основи планування, організації, мотивації та контролю діяльності підприємств;
- принципи формування ефективних комунікацій у системі управління;
- сучасні підходи до управління якістю послуг у сфері гостинності;
- особливості управління трудовим колективом та мотивації праці;
- фактори впливу на ефективність діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;
- сучасні тенденції розвитку менеджменту у сфері гостинності.

Уміти:

- застосовувати теоретичні знання менеджменту у практичній діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;
- аналізувати діяльність підприємств індустрії гостинності та оцінювати її ефективність;
- розробляти та обґрунтовувати управлінські рішення;
- формувати організаційну структуру підприємства та координувати діяльність підрозділів;
- здійснювати планування діяльності підприємства та визначати його стратегічні напрями розвитку;
- організовувати ефективні комунікації у процесі управління;
- застосовувати методи мотивації та управління колективом;
- оцінювати якість послуг та забезпечувати її підвищення;
- вирішувати конфліктні ситуації та управляти стресами в організації;
- використовувати сучасні інформаційні технології в управлінні підприємствами сфери гостинності.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ЗДОБУВАЧАМИ

Загальні (фахові) компетентності:

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

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

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

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.

Компетентності, направлені на досягнення глобальних цілей сталого розвитку, які формуються в освітньому компоненті:

Якісна освіта, гендерна рівність, зменшення нерівності, мир та справедливість, партнерство заради сталого розвитку.

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.

ПР 17. 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

ОБСЯГ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Вид заняття	Лекція	Практичне заняття	Самостійна робота	Всього (годин, кредитів)
Кількість годин Денна форма	60	88	182	330 – 11 кр.

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 студентоцентрований 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			
	л	сем	ср	усього
Блок I. Теоретичні основи менеджменту, функції та стилі управління				
Тема 1. Теорія і методологія менеджменту готельно-ресторанного бізнесу	2	4	8	14
Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі.	2	4	10	16
Тема 3. Функції управління підприємствами ГРБ	2	4	10	16
Тема 4. Організаційні структури	2	4	10	16
Тема 5. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень	2	4	10	16
Тема 6. . Комунікації у менеджменті	4	4	10	18
Тема 7. Конфлікти в організації. Перемини та стреси	4	4	10	18
Тема 8. Командне лідерство у менеджменті ГРБ	4	4	10	18
Тема 9. Управління трудовим колективом підприємств ГРБ	4	4	10	18
Разом за блоком I.	26	36	88	150
Блок II. Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу				
Тема 10. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	4	6	12	22
Тема 11. Функції менеджменту	4	6	12	22
Тема 12. Методи менеджменту	4	6	12	22
Тема 13. Прийняття управлінських рішень	6	6	14	26
Тема 14. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	4	6	14	24
Тема 15. Функціональна структура сучасних готельних комплексів	4	6	12	22
Тема 16. Організація комунікаційних процесів	4	4	12	20
Тема 17. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства	4	6	12	22
Разом за блоком II	34	46	100	180
Усього	60	88	182	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. Стилi керівництва. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг. 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.

СХЕМА КУРСУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Блок I. Теоретичні основи менеджменту, функції та стилі управління

Назва теми	Зміст лекції
Тема 1. Теорія і методологія менеджменту готельно-ресторанного бізнесу	<ol style="list-style-type: none">1. Суть, цілі і види менеджменту.2. Головні принципи менеджменту.3. Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі методи.4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.
Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі	<ol style="list-style-type: none">1. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.2. Характеристика класифікаційних груп менеджерів.3. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.4. Професійні та особистісні якості менеджера. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.
Тема 3. Функції управління підприємствами ГРБ	<ol style="list-style-type: none">1. Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту.2. 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).3. Організація як загальна функція менеджменту. Поняття та складові організаційної діяльності. Організація робочого простору. Повноваження, обов'язки, відповідальність.4. Процес делегування повноважень і відповідальності.5. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці.6. Поняття і зміст контролю. Види контролю. Процес контролю та техніка його проведення.
Тема 5. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень	<ol style="list-style-type: none">1. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності.2. Класифікація управлінських рішень.3. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень.4. Стили прийняття управлінських рішень.
Тема 6. Комунікації у менеджменті	<ol style="list-style-type: none">1. Поняття і характеристика комунікацій.2. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій.3. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі.4. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі. Психологія особистості.
Тема 7. Конфлікти в організації. Переміни та стреси	<ol style="list-style-type: none">1. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту. Причини конфлікту.2. Основні способи управління конфліктною ситуацією.3. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.4. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації
Тема 8. Командне лідерство у менеджменті ГРБ	<ol style="list-style-type: none">1. Сутність категорій «лідерство», «команда».2. Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.3. Стили лідерства. Емоційне вигорання лідера4. Якості необхідні для створення ефективною та злагодженою команди. Тімбілдінг.

	5. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.
Тема 9. Управління трудовим колективом підприємств ГРБ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами. Політика управління персоналом організації. 2. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності. 3. Організація набору та відбору персоналу. 4. Управління рухом та розвитком персоналу організації.
Тема 10. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність управління та менеджменту. 2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. 3. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. 4. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. 5. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни. 6. Менеджмент як наукова дисципліна. 7. Еволюція наукових шкіл менеджменту. 8. Наукові підходи до менеджменту. 9. Принципи менеджменту. 10. Рівні менеджменту. 11. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. 12. Функції менеджменту. 13. Завдання менеджменту. 14. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. 15. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління. 16. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
Тема 11. Функції менеджменту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. 2. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок. 3. Сутність і зміст функції планування й прогнозування. 4. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. 5. Принципи планування. 6. Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. 7. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. 8. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. 9. Характеристика теорій мотивації. 10. Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. 11. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. 12. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. 13. Попередній, поточний і заключний контроль. 14. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства. 15. Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного

	господарства.
Тема 12. Методи менеджменту	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. 2. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. 3. Мотиваційна природа методів менеджменту. 4. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. 5. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. 6. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. 7. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. 8. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. 9. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. 10. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки. 11. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. 12. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. 4. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. 5. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. 6. Етапи прийняття управлінських рішень. 7. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. 8. Критерії вибору варіантів рішення. 9. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. 10. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. 11. Етапи реалізації управлінських рішень.
Тема 14. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. 2. Загальна характеристика основних елементів організації праці. 3. Поняття «роботи». 4. Аналіз роботи. 5. Параметри роботи. 6. Сприйняття змісту роботи. 7. Зв'язок технології та проектування роботи. 8. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

	9. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.
Тема 15. Функціональна структура сучасних готельних комплексів	1. Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. 2. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. 3. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (frontoffice та backoffice). 4. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. 5. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги. 6. Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. 7. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. 8. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. 9. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. 10. Управління безпекою готельного комплексу. 11. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.
Тема 16. Організація комунікаційних процесів	1. Сутність комунікації та її інформаційне забезпечення. 2. Інформація як основа комунікацій. 3. Класифікація інформації в управлінні 4. Характеристика та види комунікацій. 5. Носії інформації. 6. Документація та діловодство. 7. Комунікаційний процес, його елементи, етапи та ефективність. 8. Комунікація ділових партнерів. 9. Стратегії ведення ділових переговорів. 10. Тактика ведення ділових переговорів.
Тема 17. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства	1. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. 2. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. 3. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві. 4. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. 5. Кількісні та якісні характеристики персоналу. 6. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. 7. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. 8. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. 9. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. 10. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. 11. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних

	<p>тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі.</p> <p>12. Критерії ділової оцінки персоналу.</p> <p>13. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу.</p> <p>14. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.</p>
--	---

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1	Виконання практико-орієнтованих завдань	10 балів
2	Підготовка презентації	10 балів
3	Розв'язання ситуаційних задач	10 балів

Докладний опис завдань для самостійної роботи представлений на сайті ЦОДТ.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Програмні результати навчання	Методи навчання	Форми і засоби оцінювання
<p>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.</p>	<p>Пояснення, демонстрація, пояснювально-ілюстративний метод, робота з термінами, аналіз прикладів, навчальні дискусії.</p>	<p>Поточний контроль: усне опитування, тестування, робота з термінами, виконання практичних завдань. Підсумковий контроль: екзамен</p>
<p>ПР 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму.</p>	<p>Аналіз наукових джерел, спостереження, аналітичний та синтетичний методи, навчальні дискусії, кейс-метод, візуалізація даних.</p>	<p>Поточний контроль: підготовка аналітичних оглядів, презентацій, виконання індивідуальних завдань. Підсумковий контроль: екзамен</p>
<p>ПР 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.</p>	<p>Пояснення, моделювання ситуацій, демонстрація процесів, аналіз практичних кейсів, частково-пошуковий метод.</p>	<p>Поточний контроль: виконання практичних вправ, ситуаційних завдань, тестування. Підсумковий контроль: екзамен</p>
<p>ПР 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p>	<p>Проектний метод, кейс-метод, частково-пошуковий метод, навчальні дискусії, виконання індивідуальних завдань.</p>	<p>Поточний контроль: розробка проєктів, презентації, практико-орієнтовані завдання. Підсумковий контроль: екзамен</p>
<p>ПР 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного, ресторанного та туристичного господарства.</p>	<p>Аналіз стандартів, робота з нормативними документами, кейс-метод, демонстрація, практичні вправи.</p>	<p>Поточний контроль: аналіз кейсів, виконання контрольних завдань, тестування. Підсумковий контроль: екзамен</p>
<p>ПР 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та</p>	<p>Моделювання організаційних структур, аналіз прикладів, практичні вправи, робота в групах.</p>	<p>Поточний контроль: розробка організаційних схем, виконання ситуаційних завдань. Підсумковий контроль: екзамен</p>

штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.		
ПР 14. Організувати роботу в закладах готельного, ресторанного та туристичного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.	Пояснення, робота з нормативно-правовими актами, аналіз інструкцій, демонстрація.	Поточний контроль: тестування, аналіз нормативних документів, виконання практичних завдань. Підсумковий контроль: екзамен
ПР 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.	Навчальні дискусії, рольові ігри, кейс-метод, частково-пошуковий метод, робота в групах.	Поточний контроль: участь у дискусіях, виконання практичних завдань, презентації. 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.

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.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗДОБУВАЧА, ЯКА ПІДЛЯГАЄ ОЦІНЮВАННЮ	РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ НА НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТТЯХ	Б1	Б2	РАЗОМ
	Доповіді на семінарських заняттях	5	5	10
	Виконання практичних вправ	5	5	10
	Виконання тестових завдань	5	5	10
	Разом	15	15	30
	САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА			
	Підготовка презентацій і їх захист	10	-	10
	Виконання індивідуальних проєктів	10	-	10
	Виконання тестових завдань	-	10	10
	Разом	20	10	30
	ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ (екзамен)	-	-	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)	<p>5 балів:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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	<p>5 балів:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 Соціологія економіки та маркетингу є залік, на його складання надається 40 балів. Залік проводиться у формі комплексної контрольної роботи з усіх тем, які були відведені на вивчення ОК впродовж семестру.

Характеристика критеріїв оцінювання знань	Якісна шкала	За 40 бальною шкалою
<p>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.</p>	Відмінно	36-40
<p>Високий рівень Характеризується глибокими і міцними знаннями – з предмета, уміннями застосувати знання, творча, навчальна діяльність має частково дослідницький характер, позначена уміннями самостійно оцінювати різноманітні</p>	Добре	33-35

життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особистісну позицію.		
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	Задовільно	
64-73	D		
60-63	E		
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 ЕCTS, 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. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
2. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. / В.О. Іванунік. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
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., 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. 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.
2. 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>
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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. Готельний та ресторанний бізнес. URL: <http://prohotelia.com.ua/>
 4. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua>
 5. Міністерство економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua>
 6. Державне агентство розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua>
 7. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua>
 8. Все про туризм. Туристична бібліотека. URL: <https://tourlib.net/ua/>
 9. Асоціація індустрії гостинності України. URL: <https://aigu.org.ua>
 10. Готельно-рестораний бізнес України (професійний портал). URL: <https://hotelbiz.com.ua>
- .