

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ**

**Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри



Поворознюк І. М.

«24» серпня 2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

(шифр і назва навчальної дисципліни)

| | |
|------------------|--------------------------------|
| Галузь знань | 24 Сфера обслуговування |
| Спеціальність | 241 Готельно-ресторанна справа |
| Освітня програма | Готельно-ресторанна справа |

Робоча програма **Менеджмент у сфері обслуговування** для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 готельно-ресторанна справа.

Розробник: Нещадим Л.М., доцент кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри технологій та організації туризму і готельно-ресторанної справи.

Протокол № 1 від «24» серпня 2023 року

Завідувач кафедри технологій та організації

туризму і готельно-ресторанної справи



(Поворознюк І. М.)

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти

Протокол №1 від «24» серпня 2023 року

Голова науково-методичної комісії Навчально-наукового інституту економіки та бізнес-освіти



(Пачева Н.О.)

Пролонговано

На 20_/20_ н.р. _____ (_____) «__» _____ 20__ р., протокол №

На 20_/20_ н.р. _____ (_____) «__» _____ 20__ р., протокол №

На 20_/20_ н.р. _____ (_____) «__» _____ 20__ р., протокол №

На 20_/20_ н.р. _____ (_____) «_» _____ 20__ р., протокол №

На 20_/20_ н.р. _____ (_____) «_» _____ 20__ р., протокол №

1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Характеристика дисципліни за формами навчання | |
|--|---|------------|
| | денна | заочна |
| Вид дисципліни (обов'язкова чи вибіркова) | Нормативна | Нормативна |
| Мова викладання навчання та оцінювання | українська | українська |
| Загальний обсяг у кредитах ЄКТС/ годинах | 4 / 120 | 4 / 120 |
| Курс | 3 | 3 |
| Семестр | 7 | 7 |
| Кількість змістовних модулів з розподілом: | | |
| Аудиторні: | 60 | 16 |
| Лекції | 30 | 8 |
| Семінарські/Практичні | 30 | 8 |
| Самостійна робота | 60 | 104 |
| Форма семестрового контролю | екзамен | екзамен |

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета курсу – формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання (з урахуванням soft skills). У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти наступними компетентностями:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у процесі навчання і в господарській діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

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.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

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

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні компетентності

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

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

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

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

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

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

Неспеціалізовані надпрофесійні компетенції (Soft skills) в сфері менеджменту:

- Управління командою – здатність будувати стосунки в команді.
- Комунікативність - вміння слухати, переконувати, аргументувати, проводити презентації та переговори.
- Самоуправління - управління емоціями, часом, власним розвитком.
- Когнітивність - креативне та критичне мислення, когнітивна гнучкість.
- Коучинг - вміння розвивати навички.
- Розв'язання проблем – уміння приймати рішення швидко та ефективно.
- Впливовість / авторитетність – це бути здатним формувати поведінку та результативність роботи працівників шляхом постійного взаємного зворотного зв'язку.
- Культурна обізнаність - бути обізнаним у культурі та долати власні культурні упередження має вирішальне значення для побудови успішної кар'єри.

- Організаційність - уміння планувати та координувати, визначати пріоритети, управляти часом.

- Обслуговування клієнтів – це розуміння потреб та здатність забезпечити позитивний досвід обслуговування клієнтів.

- Відповідальність та прихильність - робота в цій сфері полягає в задоволенні потреб клієнтів та створенні позитивного досвіду, що вимагає повної віддачі від персоналу.

- Готовність до викликів - важливо, щоб фахівці були готові приймати виклики на робочому місці, яким би складним не було це завдання.

Мова викладання – українська.

3. Результати навчання за дисципліною

Очікувані результати навчання:

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

РН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

4. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні засади менеджменту у сфері обслуговування

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Зародження науки про управління. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту.

Тема 2. Процес і методи управління організацією.

Поняття процесу управління. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. Сутність і класифікація методів менеджменту. Економічні методи управління. Організаційно-розпорядчі методи управління. Соціальні методи управління.

Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті.

Суть і види управлінських рішень. Основні підходи до прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Методи прийняття рішень. Організація та контроль виконання рішень. Типологія стилів керівництва.

Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління.

Готельні заклади як об'єкт управління. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Умови харчування і методи обслуговування

Тема 5. Планування в організації.

Поняття «планування». Його місце серед функцій управління. Методи розробки планів. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.

Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Методи й інструменти мотивації персоналу. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

Тема 7. Контроль як функція менеджменту

Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 8. Управління маркетинговою діяльністю

Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. Основні концепції і стратегії маркетингу.

5. Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | |
|--|-----------------|--------------|-----------|--------------|----------|----------|------------|
| | денна форма | | | заочна форма | | | |
| | усього | у тому числі | | | | | |
| л | | п | с.р. | л | п | с.р. | |
| Модуль 1. | | | | | | | |
| Змістовий модуль 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства | | | | | | | |
| Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи | 10 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 12 |
| Тема 2. Процес і методи управління організацією | 14 | 4 | 4 | 6 | | | 12 |
| Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті | 14 | 4 | 4 | 6 | | | 12 |
| Разом за змістовим модулем 1 | 38 | 10 | 10 | 18 | 2 | 2 | 36 |
| Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства | | | | | | | |
| Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління | 12 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 |
| Тема 5. Планування в організації | 16 | 4 | 4 | 8 | 2 | 2 | 14 |
| Тема 6. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. | 18 | 4 | 4 | 10 | 2 | 2 | 14 |
| Тема 7. Контроль як функція менеджменту | 18 | 4 | 4 | 10 | | | 14 |
| Тема 8. Управління маркетинговою діяльністю | 18 | 4 | 4 | 10 | | | 14 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 82 | 20 | 20 | 42 | 6 | 6 | 68 |
| Всього | 120 | 30 | 30 | 60 | 8 | 8 | 104 |

6. Теми практично-семінарських занять

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|-------|--|-----------------|
| 1 | Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи | 2 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2 | Тема 2. Процес і методи управління організацією | 4 |
| 3 | Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті | 4 |
| 4 | Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління | 4 |
| 5 | Тема 5. Планування в організації | 4 |
| 6 | Тема 6. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. | 4 |
| 7 | Тема 7. Контроль як функція менеджменту | 4 |
| 8 | Тема 8. Управління маркетинговою діяльністю | 4 |
| | Всього | 30 |

7. Самостійна робота (денна форма)

Для опанування матеріалу дисципліни окрім лекційних та практичних занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу слід приділяти самостійній роботі студентів (СРС).

Основні види СРС при вивченні дисципліни «**Менеджмент готельно-ресторанного господарства**»:

- Розв'язання практичних завдань, вправ, питань, тестових завдань.
- Самостійна проробка питань.
- Конспектування та підготовка реферату за певною темою.
- Виконання індивідуального завдання.

| Зміст навчального матеріалу | Кількість годин | |
|--|-----------------|------------|
| | ден. | заочн. |
| Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи | 6 | 12 |
| Тема 2. Процес і методи управління організацією | 6 | 12 |
| Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті | 6 | 12 |
| Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління | 4 | 12 |
| Тема 5. Планування в організації | 8 | 14 |
| Тема 6. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. | 10 | 14 |
| Тема 7. Контроль як функція менеджменту | 10 | 14 |
| Тема 8. Управління маркетинговою діяльністю | 10 | 14 |
| Всього | 60 | 104 |

8. Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу «**Менеджмент у сфері обслуговування**» – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності. Результати досліджень подаються у реферативній формі. Зміст ІНДЗ: завершена теоретично-практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, практичних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Тематика індивідуальних навчально-дослідних завдань навчальної дисципліни

МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1

1. Сутність і зміст понять «менеджмент».
2. Система менеджменту: складові системи менеджменту, їх характеристика.
3. Керуюча система і некерувана система.
4. Закони менеджменту.
5. Принципи менеджменту.
6. Організація як соціальна структура.
7. Фактори непрямой дії.
8. Фактори прямої дії.
9. Структура управління.
10. Поняття і класифікація функцій управління.
11. Основні напрями та школи розвитку менеджменту.
12. Загальні функції менеджера.
13. Планування як функція менеджменту.
14. Організація як функція менеджменту.
15. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
16. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
17. Сутність методів менеджменту.
18. Класифікація методів менеджменту.
19. Економічні методи управління в менеджменті.
20. Характеристика адміністративного (організаційно-розпорядчого) методу управління.
21. Порівняльна характеристика економічного соціально-психологічного методів управління.

**ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ
МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2**

1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів .
2. Класифікація управлінських рішень.
3. Вимоги до управлінських рішень.
4. Етапи прийняття управлінських рішень.
5. Методи розробки варіантів управлінських рішень.

6. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень.
7. Етапи реалізації управлінських рішень.
8. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності.
9. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
10. Зв'язок технології та проектування роботи.
11. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.
12. Особливості проектування робіт.
13. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.
14. Визначення класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
15. Кількісні та якісні характеристики персоналу.
16. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.
17. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства.
18. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства.
19. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.
20. Кількісні та якісні характеристики персоналу.
21. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.
22. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі.
23. Критерії ділової оцінки персоналу.
24. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу.
25. Методи й інструменти мотивації персоналу.

9. Методи навчання

Метод навчання - взаємопов'язана діяльність викладача та студентів, спрямована на засвоєння студентами системи знань, набуття умінь і навичок, їх виховання і загальний розвиток.

При вивченні даної дисципліни використовують такі методи навчання як:

Лекція - інформативно-доказовий виклад великого за обсягом, складного за логічною побудовою навчального матеріалу. Читання лекцій передбачає ретельну підготовку викладача: визначення мети, складання чіткого плану, добір теоретичного й наукового матеріалу, логічний і послідовний виклад інформації.

Диспут - публічна суперечка на наукову чи суспільно важливу тему та **навчальна дискусія** - розгляд, дослідження) - суперечка, обговорення певного питання. Базується на обміні думками між студентами, й викладачами, що вчить їх мислити самостійно, сприяє розвитку аналітичних навичок. Навчає мислити

самостійно, розвиває здатність до виваженої аргументації та поважання думки інших.

Робота з підручником. Ця робота полягає в самостійному опрацюванні студентами друкованого тексту, що дає їм змогу глибоко осмислити навчальний матеріал, закріпити його, виявити самостійність у навчанні. Самостійна робота студентів з підручником - один з найважливіших методів набуття систематичних, міцних і ґрунтовних знань.

Практичні методи навчання. Використовують для безпосереднього пізнання дійсності, поглиблення знань, формування вмій і навичок. До них належать: вправи, практичні роботи.

Вправи - цілеспрямоване, багаторазове повторення учнями певних дій та операцій (розумових, практичних) для формування навичок і вмій.

Практичні (семінарські роботи) передбачають безпосереднє використання знань студентів у суспільно корисній праці (заміряння, зіставлення, визначення ознаки та властивостей явищ, формулювання висновків)

Метод пізнавальних ігор. Сприяє створенню емоційно-піднесеної атмосфери, засвоєнню матеріалу за допомогою емоційно насиченої форми його відтворення. Пізнавальні ігри (ділові, рольові, ситуативні) моделюють життєві ситуації, стосунки людей, взаємодію речей, явищ. Вони можуть бути основною або допоміжною формою навчального процесу.

10. Методи контролю

У зв'язку з різноманіттям різних форм контролю їхнє цільове призначення може мати той чи інший ступінь відмінності:

- Визначення рівня засвоєння матеріалу по конкретній темі навчальної дисципліни на основі індивідуальної бесіди викладача з кожним студентом окремо;

- Визначення ступеня засвоєння матеріалу групою або потоком студентів по одному чи декільком розділам курсу, розглянутим протягом фіксованого періоду часу, рівного, наприклад, третини семестру (модульний контроль);

- Визначення якості засвоєння матеріалу дисципліни в цілому (підсумковий контроль);

- Виявлення готовності студентів до вивчення нових дисциплін (контроль залишкових знань).

Задачами контролю є:

- Організація зворотного зв'язку між викладачем і студентом у процесі навчання і підведення підсумків цих зустрічей;

- Виявлення дієвості використовуваних у навчальному процесі прийомів і методів навчання;

- Забезпечення ритмічної й ефективної самостійної роботи студентів.

Результати контролю використовуються для:

- Удосконалювання (корекції) методів і прийомів навчання;

- Внесення змін у робочі плани і програми навчального процесу, тобто в зміст і організацію навчального процесу в цілому;

- Надання допомоги відстаючим студентам шляхом проведення додаткових індивідуальних, групових і потокових консультацій.

Поточний контроль навчальної роботи в міжсесійний період здійснюється в ході аудиторних і практичних занять. Так на кожному занятті викладач контролює:

- розуміння студентом розрахункових співвідношень і методів;
- уміння вирішувати типові задачі по темі;
- готовність студента до виконання нової певної роботи заданих в схемах, таблицях, попередніх розрахунків і т.п., розуміння цілей і задач нової роботи і використовуваної в ній методики вимірів;
- хід і виконання роботи, а також правильність отриманих при вимірі результатів.

При проведенні практичних занять контроль зводиться до оцінки уміння вирішувати типові задачі, а також до виявлення розуміння базових положень теорії.

Метод усного опитування. Є найпоширенішим і найбільш ефективним. Його використовують при вивченні майже всіх предметів. Полягає у з'ясуванні рівня знань учня завдяки прямому контакту з ним під час перевіркової бесіди. Усне опитування передбачає постановку вчителем питань (завдань), підготовку учнів до відповіді та демонстрування своїх знань, корекцію і самоконтроль викладених знань у процесі відповіді, аналіз та оцінювання її.

Тестові методи перевірки знань (модульний контроль) проводиться через шість тижнів семестру. До цього часу вже начитаний визначений лекційний матеріал, виконані по ряду тем відповідні практичні роботи, розглянуті типові задачі і т.д. Отже, можна говорити про те, що студентам видана визначена інформація для формування системи поглядів і пізнання. Звідси ціль (модульного) контролю дати відповідь на питання про існування у свідомості студентів такої системи в дійсності. **Тестові завдання** використовують для оцінювання рівня розвитку логічного мислення студентів, оволодіння ними розумовими операціями, науковими принципами, основними законами та дають змогу оцінити рівень засвоєння окремих тем, понять, явищ, процесів, способів дій у межах конкретного навчального предмета

Контроль залишкових знань (ккр) проводиться за вказівкою адміністрації ВУЗу чи за вимогою комісії Міністерства освіти і науки України. Його ціль – виявити, як високий збережений рівень знань студентів, що вивчили дану дисципліну і приступили до вивчення суміжних з нею областей.

Підсумковий контроль проводиться наприкінці семестру у формі іспиту. Іспити, як і інші види перевірки успішності, підвищують відповідальність викладача і кожного студента за свою роботу, сприяють систематизації вивченого, вихованню в студентів вимогливості до себе тощо. Влаштовують їх в урочистій, діловій і спокійній атмосфері, перевіряючи знання учнів вимогливо, але тактовно і доброзичливо, виставляючи оцінки відповідно до єдиних критеріїв і норм. Іспити з даної дисципліни проводяться в усній формі.

11. Критерії оцінювання результатів навчання

| Оцінка за шкалою ECTS | Визначення | Оцінка за національною системою | Оцінка за системою в УДПУ |
|-----------------------|---|---------------------------------|---------------------------|
| A | <p>ВІДМІННО Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; вміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію (наукова література, газетно-журнальні публікації, Інтернет, мультимедійні програми тощо), виявляє власне ставлення до неї, користується широким арсеналом засобів доказів своєї думки, вирішує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ, самостійно виконує науково-дослідницьку роботу; логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої обдаровання і нахили.</p> | 5 (відмінно) | 90-100 |
| B | <p>ДУЖЕ ДОБРЕ Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує знання в дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, використовує загальновідомі докази у власній аргументації; висловлює стандартну аргументацію при оцінці дій, процесів, явищ; чітко тлумачить поняття; здатен самостійно опрацювати навчальний матеріал, але потребує консультації з викладачем; виконує творчі завдання.</p> | 4 (добре) | 82-89 |
| C | <p>ДОБРЕ Студент знає істотні ознаки понять, явищ, закономірностей, зв'язків між ними, а також самостійно застосовує знання в стандартних ситуаціях, володіє розумовими операціями (аналізом, абстрагуванням, узагальненням тощо), вміє робити висновки, виправляти допущені помилки. Відповідь повна, правильна, логічна, обґрунтована, хоча їй і бракує власних суджень. Студент здатний самостійно здійснювати основні види навчальної діяльності.</p> | | 75-81 |
| D | <p>ЗАДОВІЛЬНО Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал; розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; вміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, самостійно користується додатковими джерелами; частково контролює власні навчальні дії; правильно використовує термінологію.</p> | 3 (задовільно) | 69-74 |
| E | <p>ДОСТАТНЬО Студент має початковий рівень знань; знає близько половини навчального матеріалу, здатний повторити за зразком певну операцію, дію; описує явища, процеси без пояснень причин, з допомогою викладача здатен відтворити їх послідовність, слабо орієнтується в поняттях; має фрагментарні навички в роботі з підручником; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі; здатен давати відповіді на прості, стандартні запитання, виявляє інтерес до навчального матеріалу.</p> | | 60-68 |

12. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти освіти

| Поточне оцінювання і самостійна робота | | | | | | | | | | |
|--|----|----|--------------------|----|----|----|----|------|----------------------|------|
| Змістовий модуль 1 | | | Змістовий модуль 2 | | | | | ІНДЗ | Підсумковий контроль | Сума |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | | | |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 |

T1, T2, ..., T8 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | A | Відмінно | зараховано |
| 82-89 | B | Добре | |
| 75-81 | C | | |
| 69-74 | D | Задовільно | |
| 60-68 | E | | |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 1-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

13. Рекомендована література

1. Управління діяльністю підприємств в індустрії гостинності: навч. посіб.; МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини; уклад.: С. М. Подзігун, С. В. Тимчук, Л. М. Нещадим. Умань: Візаві, 2021. 115 с.
2. Мандюк Н. Л. Менеджмент у туризмі: навч. посібник. Львів: ЛНУ ім. Івана Франка, 2022. 198 с.
3. Білоусов О. М. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон: Видавничий дім "Гельветика", 2017. 580 с.
4. Білявська Ю. В. Теорія організації: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 424 с.
5. 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. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.

7. Андренко І. Б., Кравець, І. М., Писаревський І.М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2014. 431 с.
8. Євдокимова Н.М. Економічне управління підприємством: навч. посібник; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, ДВНЗ «Київський нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана». К.: КНЕУ, 2011. 327 с.
9. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
10. Колосов А. М. Економічне управління підприємством: навч. посіб. Старобільськ: Вид-во держ. закл. «Луган. Нац. Ун-т імені Тараса Шевченка», 2015. 352 с.
11. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник / ред. Г. Мунін; Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 442 с.
12. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів. К.: Ліра К, 2010. 386 с.
13. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. за ред. Г.Т. П'ятницької. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. 374 с.
14. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. К.:Знання, 2010. 373 с.