

0к11

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Відокремлений структурний підрозділ

«Любешівський технічний фаховий коледж

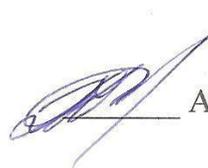
Луцького національного технічного університету»

Випускна циклова (методична) комісія педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

Анатолій ХОМИЧ

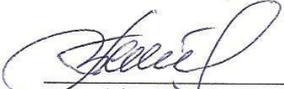


НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр з готельно-ресторанної справи
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа

ДАНІ ПРО ПОГОДЖЕННЯ
НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Розглянуто та схвалено на засіданні робочої проектної групи (РПГ) освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»	Протокол від <u>01.09.2023р.</u> № <u>1</u> Керівник РПГ  <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто та схвалено на засіданні випускної циклової (методичної) комісії педагогічних працівників харчового виробництва, галузевого машинобудування, готельно-ресторанної справи та обліку і оподаткування	Протокол від <u>01.09.2023р.</u> № <u>1</u> Голова ЦМК  <u>Кравченко Т.Ф.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)
Розглянуто і схвалено на засіданні методичної ради коледжу	Протокол від <u>01.09.2023р.</u> № <u>01</u> Голова МР  <u>Герасимук-Чернова Т.П.</u> (підпис) (прізвище, ініціали)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну	
Повна назва навчальної дисципліни	Менеджмент і маркетинг готельно-ресторанної справи
Розробник(и)	Оласюк Марія Миколаївна, викладач спецдисциплін E-mail: marijkaolasuk@gmail.com
Семестр вивчення навчальної дисципліни	Термін навчання: 15тижнів протягом 3-го семестру, 16 тижнів протягом 4-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг навчальної дисципліни становить 3 кредити ЄКТС, 90годин, з яких 62 годин становить контактна робота з викладачем (62 години лекцій), 58 години становить самостійна робота. Форма контролю – екзамен. Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання - 2 год. Курсовий проект (робота) (за наявності) – не передбачено.
Мова(и) викладання	Українською мовою
2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі	
Статус дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна за освітньо-професійною програмою
Передумови для вивчення дисципліни	Необхідні знання з: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Економіка підприємств»
Додаткові умови	«Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»
Обмеження	Обмеження відсутні
3. Мета та завдання навчальної дисципліни	
<p>Метою викладання навчальної дисципліни є розкриття сутності і можливостей менеджменту в готельно-ресторанній справі, ознайомлення з сучасними методами і прийомами роботи в умовах галузевої конкуренції, набуття практичних навичок використання методик стратегічного аналізу, розроблення стратегій діяльності і засобів їх реалізації організаціями різних форм власності і масштабів діяльності, вміння використовувати необхідний інструментарій менеджменту в конкретній ситуації при розробленні управлінських рішень. А також ознайомити студентів із сутністю та принципами маркетингу в туризмі та готельно-ресторанному господарстві; сформувані необхідні навички маркетингового управління в готельно-ресторанному господарстві; сформувані навички маркетингової діяльності готельного чи ресторанного підприємства.</p> <p>Завдання курсу – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні сучасних механізмів менеджменту та маркетингу щодо надання послуг в готельно-ресторанному бізнесі, розкриття основних понять теорії стратегічного управління підприємством; вивчення теоретичних засад управління змінами, методів аналізу ресурсів та компетенцій підприємства; сформувані уявлення про сучасний стан розвитку готельно-ресторанної справи. А також визначення основних понять та принципів маркетингу в туризмі та готельно-ресторанному господарстві; вивчення методів маркетингового управління в</p>	

туризмі та готельно-ресторанному сервісі; освоєння маркетингових інструментів в туристичній сфері; вивчення процесу та принципів маркетингового управління туристичним, готельним чи ресторанним підприємством.

4. Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни

ЗК 3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

СК 7. Здатність планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу.

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності.

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

5. Програмні результати навчання

РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності.

РН 4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.

РН 5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.

РН 6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.

РН 9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного та ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.

РН 10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.

РН 13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.

РН 14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

6. Вимоги до знань і вмінь

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати: форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів; базові поняття маркетингу; сучасний стан готельного господарства України; історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму; понятійний апарат готельного бізнесу; умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг; сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг; нормативи якості готельних послуг; особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристичній сфері; знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу; понятійний апарат маркетингу, специфіку застосування маркетингових інструментів в готельно-ресторанному господарстві, систему маркетингових досліджень, принципи ціноутворення.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен вміти: проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг; аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу; приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі; вільно володіти технологією у сфері готельно-ресторанного бізнесу; орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно-ресторанного бізнесу; характеризувати основні сегменти сфери готельних послуг; аналізувати якість наданих послуг гостинності; організувати ефективний маркетинг готельного чи ресторанного підприємства, організувати маркетингові дослідження, формувати систему маркетингових заходів, вибрати ефективні канали збуту туристичного продукту, застосовувати засоби маркетингових комунікацій в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.

7. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)

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

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

Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.

Готельні заклади як об'єкт управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Характеристика і особливості готельних послуг. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі

Поняття і класифікація функцій управління. Організація як функція менеджменту. Планування як функція менеджменту. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту. Маркетинг як метод управління. Економічні методи управління в менеджменті. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту. Соціально-психологічні методи управління.

Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)

Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.

Поняття та класифікація організаційних структур управління. Організаційні структури управління в готелях. Організаційні структури управління підприємств харчування.

Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Управлінські рішення: сутність, класифікація. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 8. Управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі

Розробка концепції безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки. Харчова безпека у закладах ресторанного господарства. Охорона праці в закладах громадського харчування.

Модуль 3. Основні положення маркетингу.

Тема 9. Основні поняття маркетингу. Середовище і види маркетингу.

Суть і зміст маркетингу. Принципи маркетингу. Специфіка маркетингу в туризмі і готельно-ресторанному господарстві та їх характеристика. Комплекс маркетингу. Поняття середовища маркетингу в готельно-ресторанному господарстві. Концепції маркетингу та їх характеристика. Види маркетингу.

Тема 10. Маркетингові дослідження і їх напрямки.

Поняття маркетингових досліджень. Мета і завдання маркетингових досліджень. Дослідження зовнішнього і внутрішнього маркетингового середовища.

Тема 11. Процес маркетингових досліджень.

Етапи процесу маркетингових досліджень. Складання плану маркетингових досліджень.

Первинна і вторинна інформація в маркетингових дослідженнях.

Тема 12. Методи маркетингових досліджень. Сегментація ринку.

Класифікація методів маркетингових досліджень. Кабінетні і полові методи досліджень. Спеціальні і синдикативні дослідження. Специфіка використання різних методів досліджень. Процес сегментування ринку. Класифікація факторів сегментації. Вибір цільових сегментів ринку. Позичування туристичного продукту та готельно-ресторанних послуг.

Модуль 4. Елементи комплексу маркетингу.

Тема 13. Продуктова політика.

Поняття продукту. Основні види і класифікації товарів і послуг. Структура продуктової політики.

Тема 14. Розробка нового продукту і створення конкурентоспроможних послуг.

Етапи розробки нового продукту. Перевірка нового продукту в реальних умовах. Критерії забезпечення якості конкурентоспроможних послуг.

Тема 15. Життєвий цикл продукту.

Поняття і значення життєвого циклу продукту. Етапи життєвого циклу продукту. Маркетингові заходи на різних етапах життєвого циклу продукту.

Тема 16. Цінова політика.

Поняття і значення цінової політики. Процес ціноутворення в готельно-ресторанному господарстві. Постановка цілей і завдань ціноутворення. Визначення попиту. Оцінка витрат. Аналіз цін і товарів конкурентів.

Тема 17. Методи ціноутворення і коригування цін.

Вибір методу ціноутворення. Встановлення остаточної ціни. Коригування цін і фактори що їх визначають.

Тема 18. Політика розподілу.

Сутність і значення політики розподілу. Основні поняття та функції системи розподілу. Канали розподілу в готельно-ресторанному господарстві, їх характеристика.

Тема 19. Формування системи розподілу.

Процес формування системи розподілу. Вибір систем розподілу. Налагодження роботи з посередниками. Управління каналами розподілу.

Модуль 5. Комунікаційна політика.

Тема 20. Поняття комунікаційної політики.

Визначення і сутність комунікаційної політики. Завдання комунікаційної політики. Процес маркетингових комунікацій. Засоби просування.

Тема 21. Процес формування комплексу просування.

Цілі просування в готельно-ресторанному господарстві. Фактори, що впливають на процес формування комплексу просування. Засоби просування.

Тема 22. Реклама як засіб просування.

Поняття реклами. Принципи застосування реклами в готельно-ресторанному господарстві. Види реклами. Процес розробки реклами. Носії реклами.

Тема 23. Стимулювання збуту як засіб просування.

Поняття стимулювання збуту. Мета і завдання стимулювання збуту. Засоби стимулювання збуту і їх характеристика.

Тема 24. Інші засоби просування.

Персональний продаж. Паблік рилейшнз. Прямий маркетинг. Виставки та ярмарки. Брендінг. Спонсорство.

8. Тематичне планування навчальної дисципліни (структура дисципліни)

№ п/п	Назва теми курсу	Лекції (год)	ІР (год)	ЛР (год)	СР (год)	ІНДЗ	РГР, р	КП (Р)	Всього (год)	Примітка
I семестр										
Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)										
1	Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи	2			2				4	
2	Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	4			3				7	
3	Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанного бізнесі.	4			3				7	
4	Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	4			4				8	
Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)										
5	Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства	4			4				8	
6	Тема 6. Стель керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства	4			4				8	
7	Тема 7 Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	4			4				8	
8	Тема 8. Управління безпекою в готельно-ресторанному бізнесі.	4			4				8	
	Всього за I семестр	30			30				60	
II семестр										
Модуль 3. Основні положення маркетингу										
9	Тема 9. Основні поняття маркетингу. Середовище і види маркетингу.	2			2				4	
10	Тема 10. Маркетингові дослідження і їх напрямки	2			2				4	
11	Тема 11. Процес маркетингових досліджень	2			2				4	
12	Тема 12. Методи маркетингових досліджень. Сегментація туристичного ринку.	2			2				4	
Модуль 4. Елементи комплексу маркетингу										
13	Тема 13. Продуктова політика	2			2				4	
14	Тема 14. Розробка нового продукту і створення конкурентоспроможних послуг	2			2				4	
15	Тема 15. Життєвий цикл продукту	2			2				4	
16	Тема 16. Цінова політика.	2			2				4	

17	Тема 17. Методи ціноутворення і коригування цін.	2		2			4	
18	Тема 18. Політика розподілу.	2		2			4	
19	Тема 19. Формування системи розподілу.	2		2			4	
Модуль 5. Комунікаційна політика								
20	Тема 20. Поняття комунікаційної політики	2		2			4	
21	Тема 21. Процес формування комплексу просування	2		2			4	
22	Тема 22. Реклама як засіб просування	2		1			3	
23	Тема 23. Стимулювання збуту як засіб просування	2		2			4	
24	Тема 24. Інші засоби просування	2		1			3	
Всього за II семестр		32		28			60	
Всього		62		58			120	

9. Критерії оцінки знань, умінь і навичок здобувачів освіти

Оцінка	Критерії оцінювання
«2»	З допомогою викладача відтворює на рівні розпізнання окремі елементи навчального матеріалу та виконує зі значними труднощами окремі елементи практичних завдань. Під час відповіді і при виконання практичних завдань припускається суттєвих помилок.
«3»	Без достатнього розуміння відтворює основний навчальний матеріал та виконує практичні завдання з епізодичною допомогою викладача. З помилками дає визначення основних понять. Може частково аналізувати навчальний матеріал, порівнювати і робити висновки. Користується окремими видами технічної і конструктивно-технологічної документації. При відповіді та виконання практичних завдань припускається помилок, які може частково виправити.
«4»	Володіє основним навчальним матеріалом в усній, письмовій і графічній формах та застосовує його при виконанні практичних завдань як в типових, так і в дещо ускладнених умовах. Дає визначення основних понять, аналізує, порівнює і систематизує інформацію та робить висновки. Його відповідь в цілому правильна, логічна і достатньо обґрунтована. Виконує практичні завдання за типовим алгоритмом з консультацією викладача. Усвідомлено користується довідковою інформацією. При відповіді та виконання практичних завдань припускається несуттєвих помилок, які може виправити.
«5»	Володіє системними знаннями навчального матеріалу та ефективно їх застосовує для виконання практичних завдань, що передбачені навчальною програмою. Відповідь студента повна, правильна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення. Вміє самостійно знаходити і користуватися джерелами інформації, оцінювати отриману інформацію. Встановлює причинно-наслідкові та міжпредметні зв'язки. Робить аргументовані висновки. Бездоганно виконує практичні завдання як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.

10. Рекомендована література

1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
2. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
4. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
5. Мальська М.П. Маркетинг у туризмі: підручник / М.П. Мальська, Н.Л. Мандюк – К.: ЦУЛ, 2016. – 366 с.
6. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг: Підручник. - Київ: Центр навчальної літератури, 2003. - 192 с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
8. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / Марта Мальська, Ігор Пандяк, Юрій Занько ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львівський нац. ун-т ім. Івана Франка. - К. : Знання, 2011. - 366 с.
9. Маркетинг: Навчальний посібник / С. І. Чеботар, Я. С. Ларіна, О. П. Луцій, М. Г. Шевчик, Р. І. Буряк, С. М. Боняр, А. В. Рябчик, О. М. Прус, В. А. Рафальська - Київ «Наш час» , 2007.- 504 с.