

Готельний та ресторанний бізнес **(кафедра документальних комунікацій та менеджменту)**

1. Мета, основні завдання та предмет дисципліни.

Мета навчальної дисципліни полягає у поглибленні теоретичних знань, оволодінні сучасним методичним інструментарієм, практичними навичками з ефективного управління закладами готельно-ресторанної сфери в сучасних умовах господарювання.

Завдання навчальної дисципліни:

- ознайомлення здобувачів вищої освіти з новітньою теорією та сучасною практикою підприємницької діяльності закладів готельно-ресторанної сфери задля їх стабільного функціонування та розвитку;
- засвоєння слухачами теоретичних та практичних аспектів оцінки роботи персоналу готелів та ресторанів та покращення навичок в наданні послуг споживачам з метою підвищення конкурентоспроможності на туристичному ринку;
- набуття здобувачами вищої освіти навичок аналізувати ринок закладів готельно-ресторанної сфери в цілому та прогнозувати еволюцію ринку на майбутнє, зрозуміти своїх конкурентів у роботі зі споживачами і своє власне становище та переводити цей аналіз у конкретну стратегію в готельно-ресторанному бізнесі;
- формування умінь самостійної розробки та прийняття управлінських рішень щодо роботи персоналу готелів та ресторанів та їх структурних підрозділів;
- розвиток у здобувачів вищої освіти дослідницьких та організаторських здібностей опанування та застосування методичних підходів щодо підбору, навчання, розстановки та розвитку персоналу готелів та ресторанів.

Предмет дисципліни – пізнання та свідоме використання сучасних методичних підходів ефективного ведення бізнесу в готельно-ресторанній сфері, діагностики ринку готелів та ресторанів, управління персоналом в умовах сучасного виробництва та розробки й обґрунтування оптимальної стратегії розвитку підприємств у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

2. Професійні компетенції. В процесі опанування даної дисципліни здобувач вищої освіти набуває наступних професійних компетенцій:

- вміння застосовувати методи управління персоналом для забезпечення ефективності діяльності готелів та ресторанів;
- здатність демонструвати навички взаємодії з персоналом та клієнтами лідерські якості та командної роботи;

- вміння виконувати індивідуальні дослідження потреб потенційних споживачів та в групі під керівництвом лідера;
- вміння демонструвати навички виявлення проблем в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства та обґрунтовувати управлінські рішення;
- здатність ідентифікувати причини скарг та запитів клієнтів, адаптувати себе та персонал підприємства до стресових ситуацій, знаходити засоби до їх нейтралізації;
- здатність діяти соціально відповідально при роботі з трудовим колективом та персоналом готелів та ресторанів та громадсько свідомо на основі етичних міркувань;

3. Тематичний план дисципліни.

№ п/п	Назва теми	Загальна кількість годин	У тому числі	
			Заняття з викладачем	Самостійна робота
1.	Тема 1. Сутність та особливості індустрії гостинності	9	2	7
2.	Тема 2. Класифікація готелів та ресторанів	9	2	7
3.	Тема 3. Вимоги до готелів в Україні	9	2	7
4.	Тема 4. Організація роботи адміністративних, сервісних служб та управління персоналом готелю	9	2	7
5.	Тема 5. Особливості організації харчування в закладах ресторанного бізнесу	9	2	7
6.	Тема 6. Товарно-матеріальне постачання ресурсів у готельному бізнесі	9	2	7
7.	Тема 7. Ресторанний сервіс	9	2	7
8.	Тема 8. Організація виробничого процесу в закладах ресторанного господарства	9	2	7
9.	Тема 9. Якість обслуговування в індустрії гостинності	9	2	7
Усього навчальних годин		81	18	63

4. Дисципліна викладається кафедрою документальних комунікацій та менеджменту.

5. Викладацький склад:

Щесюк С.В., ст. викладач;

6. Основна література:

- 1.Алексеева Н. Ф. Регіональні аспекти стратегії розвитку туристичної індустрії / Н. Ф. Алексеева, Л. М. Сакун // Туристическая библиотека [Електронний ресурс]. Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/alekseeva.htm. – Назва з екрана.
- 2.Все про туризм – туристична бібліотека [Електронний ресурс]. Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/vt.htm. – Назва з екрана.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостинниц и ресторанов : Учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. – Мн. : ООО “Новое знание”, 2000. – 216 с.
4. Конституція України. [Електронний ресурс] / Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/go/254/96-ВР>. – Назва з екрана.
5. Кропив'янська О. О. Особливості підприємництва у сфері туристичних послуг / О. О. Кропив'янська // Туристическая библиотека [Електронний ресурс]. Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/kropyvjanska.htm. – Назва з екрана.
6. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 №803 [Електронний ресурс]. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/shows/803-2009>. – Назва з екрана.
7. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 №297 [Електронний ресурс]. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/shows/297-2006>. – Назва з екрана.
8. Про туризм : закон України від 18.11.2003 №1282-IV [Електронний ресурс]. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/shows/1282-15>. – Назва з екрана.

9. Пуцентейло П. Р. Економіка та організація туристично-готельного підприємства / П. Р. Пуцентейло [Електронний ресурс] // Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo93.htm. – Назва з екрана.
10. Федорченко В. К. Уніфіковані технології готельних послуг : Навч. посіб. / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко // К. : Вища шк., 2001. – 237 с.
11. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : Навчальний посібник / І. М. Школа – Чернівці : Книги ХХІ, 2005. – 596 с.