

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

"ЗАТВЕРДЖУЮ"  
Заступник керівника  
(проректор з науково-педагогічної роботи)  
  
Гриньова АФАНАСЬЄВ



Менеджмент та маркетинг у галузі гостинності  
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
Спеціальність 241 «Туризм»  
Освітній рівень перший (бакалаврський)  
Освітня програма Міжнародний готельно-ресторанний бізнес

Статус дисципліни базова €  
Мова викладання, навчання та оцінювання українська

Завідувач кафедри туризму



Олена СУЩЕНКО

Харків  
2020

ЗАТВЕРДЖЕНО  
на засіданні кафедри туризму  
Протокол № 1 від 26.08.2020 р.

Розробник:  
Алдошина М.В., к.е.н., доц. кафедри туризму

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Менеджмент та маркетинг у галузі гостинності» є базовою для підготовки бакалаврів туристичних спеціальностей.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти повинні до початку вивчення дисципліни опанувати знання і навички в галузі економічної теорії, історії туризму, основ психології, основ туризму.

*Метою* вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо методологічного апарату менеджменту та маркетингу галузі гостинності для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу при функціонуванні в умовах змінного середовища, вивченні ринку збуту та ринкового оточення, розробці та просуванні нового продукту, управлінні трудовими ресурсами.

*Предметом* дисципліни є форми та закономірності розвитку менеджменту та маркетингу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, методи формування готельно-ресторанних послуг (продукції), прийняття управлінських рішень, управління персоналом та маркетинговою діяльністю.

### Характеристика навчальної дисципліни

Курс	2
Семестр	4
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	іспит

### Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Основи туристичної діяльності	Міжнародна рекламна діяльність
	Маркетинг послуг

### Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Знання, вміння та навички щодо формування та використання основних складових процесу комунікації, вертикальних та горизонтальних зв'язків на підприємствах сфери гостинності	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).
Знання, вміння та навички щодо методів, принципів та підходів управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
Знання теоретичних основ життєвого циклу послуг (продукції) підприємств сфери гостинності	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів
Знання, вміння та навички щодо розробки нових послуг (продукції) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів	Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів
Знання теоретичних основ міжнародних стандартів якості управління ISO 9000	Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень

	забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;
Знання, вміння та навички щодо бізнес планування та методів пошуку інноваційних пропозицій розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу	Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес -ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу
Знання, вміння та навички щодо основних та додаткових функцій управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

## **Програма навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль 1**

#### **Теоретичні основи менеджменту у галузі гостинності**

#### **Тема 1. Концепція менеджменту в управлінні підприємств готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ)**

##### *1.1. Туризм як об'єкт управління: основні поняття*

Менеджмент туризму: основні поняття. Цілі та задачі управління в туризмі. Основні функції менеджменту в туристичній сфері. Принципи менеджменту: окремі та загальні принципи управління. Особливості управління туристичними підприємствами.

##### *1.2. Управління підприємствами готельно-ресторанних комплексів*

Ієрархія управління: макроекономічний рівень, мезоекономічний рівень, мікроекономічний рівень. Моделі державного управління різних країн світу

#### **Тема 2. Стратегічне та тактичне управління на підприємствах ГРБ**

##### *2.1. Поняття і сутність стратегічного управління в ГРБ*

Розкриття теоретичних аспектів понять: стратегія організації, стратегічне управління, конкурентоздатність організації. Процес стратегічного управління: основні етапи.

##### *2.2. Тактичний менеджмент (оперативне управління)*

Визначення тактичного менеджменту в галузі гостинності. Порівняльна характеристика, основні відмінності стратегічного і тактичного менеджменту. Система планування, як основа оперативного управління.

##### *2.3. Основи планування на підприємствах ГРБ*

Стратегічне та оперативне планування. Види та принципи планування. Бізнес – планування на туристичних підприємствах. Існуючі моделі та структура бізнес – планів.

#### **Тема 3. Менеджмент якості на підприємствах сфери гостинності**

##### *3.1. Концепція управління якістю надання послуг*

Розкриття теоретичних понять: якість, якість наданих послуг, система управління якістю. Основні етапи розробки і впровадження системи управління якістю для туристичних підприємств. Стандарти якості, що використовуються на підприємствах: міжнародні стандарти якості ISO 9000:2001.

##### *3.2. Аналіз відповідності якості туристичних послуг вимогам споживача.*

Споживча оцінка якості обслуговування на туристичних і готельних підприємствах. Визначення критеріїв оцінки, анкетування, аналітична частина оцінки отриманих результатів. Коригування політики підприємства в напрямку покращення якості обслуговування.

## **Тема 4. Управління та мотивація персоналу**

### *4.1. Система роботи з персоналом*

Роль персоналу в формуванні та просуванні продукту/послуги. Основні елементи системи роботи з персоналом: кадрова політика, підбор персоналу, оцінка персоналу, розміщення персоналу, адаптація персоналу, навчання персоналу.

### *4.2. Мотивація, як засіб стимулювання ділової активності персоналу*

Мотиваційна структура: потреби, інтереси, мотиви і стимули. Характерні риси матеріальних та нематеріальних засобів стимулювання праці. Особливості оплати праці спеціалістів туристичної сфери.

## **Тема 5. Організація праці на підприємствах ГРБ**

### *5.1. Основні аспекти раціональної організації праці на підприємстві ГРБ*

Принципи раціональної організації праці на підприємстві ГРБ. Розподіл і кооперація управлінської праці. Технічне забезпечення роботи персоналу туристичного підприємства. Залежність результатів праці від режиму й умов праці.

### *5.2. Соціально – психологічні аспекти організації праці*

Надання та делегування повноважень, закріплення відповідальності робітників туристичних підприємств. Причини і наслідки конфліктів на туристичних підприємствах. Управління трудовими процесами за допомогою організації колективної змагальності.

## **Тема 6. Підготовка та розробка управлінських рішень, антикризова діяльність**

### *6.1. Значення та ефективності управлінських рішень у готельно-ресторанному бізнесі*

Поняття управлінського рішення в сфері обслуговування. Індивідуальні та групові підходи до ухвалення управлінського рішення. Основні етапи розробки та ухвалення управлінського рішення. Оцінка ефективності управлінського рішення. Організація та контроль за виконанням управлінського рішення.

### *6.2. Процес ухвалення управлінського рішення*

Типи проблем в діяльності туристичних підприємств та організаційні рівні їхнього рішення. Метод дерева рішень: вибір альтернатив, використання минулого досвіду та експеримент. Антакризова діяльність в умовах нестабільного зовнішнього середовища.

## **Змістовий модуль 2. Концепція маркетингу у готельно-ресторанному бізнесі**

## **Тема 7. Соціально-економічна сутність маркетингу у галузі гостинності**

### *7.1. Сутність та основні поняття маркетингу у галузі гостинності*

Системний підхід до визначення сутності маркетингу. Маркетинг як концепція діяльності підприємств. Концепція соціально-етичного маркетингу у туризмі. Основні задачі маркетингової діяльності на туристичних підприємствах.

### *7.2. Характерні риси стратегічного маркетингу*

Напрями сервісного маркетингу. Відмінність стратегічного маркетингу від тактичного. Основні переваги та недоліки стратегічного маркетингу. Характеристика комплексу маркетингу у туризмі, концепція “чотирьох Пі”.

## **Тема 8. Методи маркетингових досліджень**

### *8.1. Особливості маркетингових досліджень у сфері туризму*

Зміст, принципи та задачі маркетингових досліджень на підприємствах ГРБ. Основні напрями маркетингових досліджень. Форми організації маркетингових досліджень у сфері туризму. Розробка концепції досліджень.

### *8.2. Маркетингова інформація підприємств ГРБ*

Формування та використання маркетингової інформації на підприємствах. Зовнішня та внутрішня маркетингова інформація. Методи збору первинної маркетингової інформації.

Вибір джерел маркетингової інформації. Особливості збору маркетингової інформації у сфері туризму. Аналіз та представлення отриманої інформації.

### **Тема 9. Товарна політика підприємств ГРБ**

#### *9.1. Характерні риси готельного/ресторанного продукту*

Сутність та структура готельного/ресторанного продукту. Розробка концепції нового продукту. Створення фірмового знаку, назви та торгової марки. Формування фірмового стилю підприємства. Участь клієнта у процесі надання послуг: залучення, споживання, оцінка.

#### *9.2. Стадії життєвого циклу продукту*

Характерні риси стадій розробки, впровадження, росту, зрілості та спаду готельного/ресторанного продукту. Засоби продовження та скорочення життєвого циклу продукту/послуги.

### **Тема 10. Цінова політика підприємств ГРБ**

#### *10.1. Ціноутворення у комплексі маркетингових заходів*

Важність цінових рішень у маркетинговій діяльності підприємств ГРБ. Відчутність клієнта до зміни цін (ефект унікальної споживчої цінності, труднощі порівняння, безповоротних інвестицій, обізнаності об аналогах). Вплив зовнішніх та внутрішніх факторів при встановленні ціни на турпродукт. Вибір метода ціноутворення.

#### *10.2. Основні цінові стратегії підприємств ГРБ*

Цілі маркетингової діяльності: максимізація прибутку, зростання об'ємів продажу, цілі, що пов'язані з конкуренцією, лідерство в якості, виживання. Визначення та реалізація маркетингової стратегії турпідприємства. Види цінових стратегій. Розробка альтернативних стратегій.

### **Тема 11. Комунікаційна політика підприємств ГРБ**

#### *11.1. Основні методи та підходи до просування готельного/ресторанного продукту*

Формування збутової стратегії готельного/ресторанного підприємства. Методи просування продукту (рекламні та нерекламні). Основні складові елементи комунікаційної політики. Організація заходів зі стимулювання збуту. Інтернет – маркетинг та SMM маркетинг в діяльності підприємств ГРБ.

### **Тема 12. Рекламна діяльність підприємств ГРБ**

#### *12.1. Особливості реклами підприємств ГРБ*

Особливості розробки реклами в галузі гостинності. Класифікація видів реклами. Види рекламних компаній на підприємствах ГРБ. Планування рекламної діяльності підприємств. Визначення цілей реклами для підприємств галузі гостинності.

#### *12.2. Розробка рекламної кампанії*

Структура та форма рекламного звернення. Стиль рекламного звернення. Вибір засобів розповсюдження реклами. Періодичність рекламних звернень. Розробка рекламного бюджету. Оцінка ефективності рекламної діяльності. Види туристської реклами: у пресі, радіо, телевізійна реклама, пряма поштова, рекламні сувеніри, зовнішня реклама, реклама в мережі Інтернет.

Перелік практичних занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

### **Методи навчання та викладання**

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах,

мозкові атаки, презентації.

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але й високою ефективністю навчального процесу, який виявляється у: високій мотивації студентів; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості студентів; формуванні здатності приймати самостійні рішення; формуванні здатності до ухвалення колективних рішень; формуванні здатності до соціальної інтеграції; набуття навичок вирішення конфліктів; розвитку здатності до знаходження компромісів.

### **Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Тема 1. Концепція менеджменту в управлінні підприємств готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ)	Лекція проблемного характеру з питання «Вплив національних та кроскультурних особливостей на системи менеджменту». Банк візуального супроводу за темою.
Тема 2. Стратегічне та тактичне управління на підприємствах ГРБ	Міні-лекція з питання «Стратегічне планування в умовах глобалізації». Презентація результатів роботи в малих групах
Тема 3. Менеджмент якості на підприємствах сфери гостинності	Міні-лекція з питання «Розробка та впровадження стандартів контролю якості серії ISO 9000». Банк візуального супроводу за темою.
Тема 4. Управління та мотивація персоналу	Лекція проблемного характеру з питання «Новітні методи мотивації персоналу ГРК». Презентація результатів роботи в малих групах
Тема 5. Організація праці на підприємствах ГРБ	Міні-лекція з питання «Методи відбору персоналу для готельного підприємства». Презентація результатів роботи в малих групах
Тема 6. Підготовка та розробка управлінських рішень, антикризова діяльність	Лекція проблемного характеру з питання «Шляхи адаптації роботи підприємств ГРБ в умовах пандемії». Банк візуального супроводу за темою.
Тема 7. Соціально-економічна сутність маркетингу у галузі гостинності	Міні-лекція з питання «Особливості розвитку маркетингу сфери обслуговування в Україні. Необхідність зростання етичної та соціальної відповідальності у готельно-ресторанному бізнесі» Презентація результатів роботи в малих групах
Тема 8. Методи маркетингових досліджень	Міні-лекція з питання «Ефективність методу mystery shopping в ГРБ» Банк візуального супроводу за темою.
Тема 9. Товарна політика підприємств ГРБ	Лекція проблемного характеру з питання «Розробка та впровадження нової послуги/товару». Банк візуального супроводу за темою.
Тема 10. Цінова політика підприємств ГРБ	Міні-лекція з питання «Програми лояльності в діяльності готельних та ресторанних підприємств» Банк візуального супроводу за темою.

Тема 11. Комунікаційна політика підприємств ГРБ	Лекція проблемного характеру з питання «Брендинг підприємств сфери обслуговування». Банк візуального супроводу за темою.
Тема 12. Рекламна діяльність підприємств ГРБ	Міні-лекція з питання «Інтернет-маркетинг в діяльності підприємств ГРБ». Банк візуального супроводу за темою.

### Використання методик активізації процесу навчання

Тема навчальної дисципліни	Практичне застосування методик	Методики активізації процесу навчання
1	2	3
Тема 1. Концепція менеджменту в управлінні підприємств готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ)	Тема практичного заняття «Функціональний цикл управління»	Робота в малих групах, мозкові атаки
Тема 2. Стратегічне та тактичне управління на підприємствах ГРБ	Тема практичного заняття «Обґрунтування структури та побудова дерева цілей за основними стратегічними напрямками діяльності готельного підприємства»	Робота в малих групах, презентації
Тема 3. Менеджмент якості на підприємствах сфери гостинності	Тема практичного заняття «Оцінка якості роботи готельного/ресторанного підприємства за методикою SERVQUAL»	Робота в малих групах, мозкові атаки
Тема 4. Управління та мотивація персоналу	Тема практичного заняття «Визначення та оцінка мотиваційних чинників робітників різних посад на підприємствах ГРБ»	Робота в малих групах, семінар-дискусія
Тема 5. Організація праці на підприємствах ГРБ	Тема практичного заняття «Кваліфікаційні вимоги до персоналу готельних та ресторанних підприємств»	Робота в малих групах, мозкові атаки
Тема 6. Підготовка та розробка управлінських рішень, антикризова діяльність	Тема практичного заняття «Робота ресторанних закладів в умовах пандемії»	Робота в малих групах, мозкові атаки, семінар-дискусія
Тема 7. Соціально-економічна сутність маркетингу у галузі гостинності	Тема практичного заняття «Особливості маркетингового комплексу сфери обслуговування» "	Робота в малих групах, презентації
Тема 8. Методи маркетингових досліджень	Тема практичного заняття «Практика складання анкети для проведення дослідження споживачів та сегментації цільового ринку»	Презентації, робота в малих групах
Тема 9. Товарна політика підприємств ГРБ	Тема практичного заняття «Розробка послуги з урахуванням життєвого циклу»	Робота в малих групах, презентації



Тема 10. Цінова політика підприємств ГРБ	Тема практичного заняття «Стратегії визначення цін на нову продукцію та послуги»	Робота в малих групах, презентації
Тема 11. Комунікаційна політика підприємств ГРБ	Тема практичного заняття «Групова робота з аналізу комунікаційної політики готельних та ресторанних підприємств відомих брендів»	Робота в малих групах, презентації
Тема 12. Рекламна діяльність підприємств ГРБ	Тема практичного заняття «Розробка медіаплану»	Робота в малих групах, презентації

### Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою.

Контрольні заходи включають:

- поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту складати іспит, – 35 балів);
- модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;
- підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі іспиту, відповідно до графіку навчального процесу.

**Поточний контроль** з даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

- активна робота на лекційних заняттях ( 1 бал за кожне заняття) за умови виконання студентом активної участі в обговоренні теми заняття, становлення питань та висловлюванням своєї думки стосовно теми заняття; загальна кількість балів 12;
- активна участь у виконанні практичних занять – активна робота на парі (1 бал за кожне заняття), за умови виконання студентом активної участі в дискусії стосовно теми заняття; загальна кількість балів 12;

Форми поточного оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

опитування. Протягом семестру студенти проходять опитування за лекційним матеріалом за темами № 5, 7, 10. Максимальна оцінка за кожне опитування – 1 бал (всього за семестр 3 бали );

доповіді. Протягом семестру студенти пишуть 3 доповіді за темами № 1, 2, 11; максимальна оцінка 1 бал (всього за семестр 3 бали );

есе. Протягом семестру студенти пишуть 2 творчих завдання (есе) за темами № 4 та № 9; максимальна оцінка 2 бали (всього за семестр 4 бали );

завдання за темами. Протягом семестру студенти виконують завдання за темами №2, 4,6,8,10,12; максимальна оцінка за кожне завдання – 1 бал (усього 6 балів);

групові роботи. Протягом семестру студенти мають 1 групову роботу за темою № 11. Максимальна оцінка за групову роботу 2 бали.

презентації. Протягом семестру студенти виконують презентації за темами № 3 та № 9; максимальна оцінка за кожну завдання – 3 бали (усього 6 балів).

**Модульний контроль** з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. Колоквиум – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у закладах вищої освіти. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача. Максимальна оцінка 6 балів. Колоквиум за перший модуль включає теми № 1-6. Колоквиум за другий модуль

включає теми № 7-12. Структура колоквиуму: 1) теоретичне питання (максимальна оцінка – 2 бали); 2) практичне завдання (максимальна оцінка 4 бали).

**Самостійна робота здобувача включає:** опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу; вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання; виконання домашніх завдань; підготовка до практичних занять; підготовка до колоквиуму; пошук (підбір) джерел для підготовки презентацій за заданою тематикою.

**Підсумковий контроль** знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення іспиту, завданням якого є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Кожен екзаменаційний білет складається із стереотипного завдання (теоретичне запитання) та 3 практичних завдань (діагностичного, розрахункового та евристичного), які передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці та дозволяють діагностувати рівень теоретичної підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

**Екзаменаційний білет включає:**

**Стереотипне завдання:** мах кількість балів – 5.

**Діагностичне завдання:** мах кількість балів – 10.

**Розрахункове завдання:** мах кількість балів – 15.

**Евристичне завдання:** мах кількість балів – 10.

Результат семестрового іспиту оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює 100. Мінімумально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 60 (табл.5.2). Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного та модульного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці "Шкала оцінювання: національна та ЄКТС".

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E	незадовільно	не зараховано
35 – 59	FX		

**Рейтинг-план навчальної дисципліни**

<b>Тема</b>	<b>Форми та види навчання</b>	<b>Форми оцінювання</b>	<b>Мак бал</b>	
<b>Тема 1.</b>	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція на тему «Концепція менеджменту в управлінні підприємств готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ)»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Дискусія на тему «Вплив національних та крос культурних особливостей на системи менеджменту»	Активна участь у виконанні практичних занять	1
Доповідь за тематикою дискусії			1	
<b>Тема 2.</b>	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція на тему «Стратегічне та тактичне управління на підприємствах ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань на обґрунтування структури та побудову дерева цілей за основними стратегічними напрямками діяльності готельного підприємства	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Доповідь за темами	1
			Завдання за темами	1
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання практичних завдань щодо формулювання цілей за визначеними напрямками розвитку готельного підприємства	Перевірка домашніх завдань		
<b>Тема 3.</b>	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція на тему «Менеджмент якості на підприємствах сфери гостинності»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Аналіз стандартів контролю якості серії ISO 9000 Вирішення практичних завдань щодо оцінювання якості продукту з точки зору споживача	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Презентація	3
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань		

		Виконання практичних завдань на визначення складових оцінки якості обслуговування		
Тема 4.	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція на тему «Управління та мотивація персоналу»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Вирішення практичних завдань щодо визначення та оцінки мотиваційних чинників робітників на різних посадах	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Есе	2
			Завдання за темами	1
<b><i>Самостійна робота</i></b>				
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання практичних завдань щодо використання сучасних методів мотивації	Перевірка домашніх завдань		
Тема 5.	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція на тему «Організація праці на підприємствах ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Семінар-дискусія: «Кваліфікаційні вимоги до персоналу готельних та ресторанних підприємств»	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Опитування	1
<b><i>Самостійна робота</i></b>				
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.	Перевірка домашніх завдань		
Тема 6.	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Проблемна лекція на тему «Підготовка та розробка управлінських рішень, антикризова діяльність в умовах пандемії»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Семінар-дискусія: «Підготовка та розробка управлінських рішень, антикризова діяльність в умовах пандемії»	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
Завдання за темами			1	

		КОЛОКВІУМ за змістовим модулем 1.	Колоквіум	6
		<b>Самостійна робота</b>		
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Підготовка до колоквіуму	Перевірка домашніх завдань	
Тема 7.		<b>Аудиторна робота</b>		
	Лекція	Лекція на тему «Соціально-економічна сутність маркетингу у галузі гостинності»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Дискусія на тему «Особливості розвитку маркетингу сфери обслуговування в Україні. Необхідність зростання етичної та соціальної відповідальності у готельно-ресторанному бізнесі»	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Опитування	1
		<b>Самостійна робота</b>		
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до участі у дискусії	Перевірка домашніх завдань		
Тема 8.		<b>Аудиторна робота</b>		
	Лекція	Лекція на тему «Методи маркетингових досліджень»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Складання анкети для проведення опитування споживачів та сегментації цільового ринку	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Завдання за темами	1
		<b>Самостійна робота</b>		
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань		
Тема 9.		<b>Аудиторна робота</b>		
	Лекція	Лекція на тему «Говарна політика підприємств ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Презентація на тему: «Розробка готельно-ресторанних послуг (продукції) з урахуванням життєвого циклу»	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Есе	2
			Презентація	3

	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 10.</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція на тему «Цінова політика підприємств ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Стратегії визначення ціни на нову продукцію ( послугу)	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Опитування	1
			Завдання за темами	1
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання практичних завдань щодо цінової стратегії	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 11.</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція на тему «Комунікаційна політика підприємств ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Групова робота з аналізу комунікаційної політики готельних та ресторанних підприємств відомих брендів	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Групова робота	2
			Доповідь	1
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	
<b>Тема 12.</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція на тему «Рекламна діяльність підприємств ГРБ»	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	КОЛОКВІУМ за змістовим модулем 2.	Активна участь у виконанні практичних завдань	1
			Завдання за темами	1
			Колоквіум	6
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Підготовка до колоквіуму	Перевірка домашніх завдань	
	<b>Іспит:</b>			<b>40</b>

## Рекомендована література

### Основна література:

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учень для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 1063.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст] : підручник / М. Мальська, І. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 470 с.
3. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти : навчальний посібник / Х. Роглев [та ін.] ; ред. Г. Мунін ; Мукачівський державний університет. - К. : Кондор, 2011. – 442 с.
4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник для студ. вищих навч. закладів / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. - К. : Ліра-К, 2010. - 386 с.
5. Організація готельного господарства [Текст] : навчальний посібник / О. Головка [та ін.] ; М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. - К. : Кондор, 2011. - 408 с.

### Додаткова:

6. Алдошина М.В., Брусильцева Г.М. Обґрунтування ролі мотиваційного менеджменту в системі управління персоналом підприємств туристичної галузі // Інвестиції: практика та досвід. – №22. – 2015. – С. 91–95.
7. Алдошина М.В. Особливості процесу пошуку та найму спеціалістів туристичних підприємств // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017 р. – № 19. – С. 130-133.
8. Алдошина М.В. Програми лояльності в маркетинговій діяльності туристичних підприємств // Інфраструктура ринку. – 2018. - №16. – С. 52-57.
9. Козубова Н. В The development of analytical base for travel and hotel business competitive management / Н. В. Козубова // Сучасні тенденції формування соціальної відповідальності бізнесу: Міжнародна наукова конференція (19 травня 2017 року, м. Лісабон, Португалія) . - С. 285-288
10. Сущенко О.А. Територіальний брендинг як інструмент розвитку туристично-рекреаційного комплексу / О.А. Сущенко, К.В. Касенкова // Економічні інновації. – 2019. – Т. 21. Вип. 2 (71). – С. 139-149.

### Інформаційні ресурси:

11. Журнал «Ресторатор». - Режим доступу: <https://www.restorator.ua/magazine>.
12. Журнал «ProHotelia». - Режим доступу: <http://prohotelia.com/magazine/>.
13. Сторінка курсу «Менеджмент та маркетинг у галузі гостинності» на платформі Moodle (персональна навчальна система) : веб-сайт. URL: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=1851>.