

**ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА**  
**Факультет суспільних і прикладних наук**  
**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

# **МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ** **СПРАВИ**

## **СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітній рівень перший	<b><u>(бакалаврський)</u></b>
Освітня програма	Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу
Вид дисципліни	<b><u>базова</u></b>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<b><u>українська</u></b>

**Івано-Франківськ**  
**ПВНЗ Університет Короля Данила**  
**2020/2021**

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Протокол № 1 від 28.08.2020 року.

Розробник:

Кравчук Р. С. к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Кравчук Роман Сергійович	
Контактний телефон викладача	+38(097) 6605380
e-mail	roman.s.kravchuk@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	3-й поверх, 315 ауд. Час для консультацій: вівторок з 11.00 по 12.00
Посилання на сайт	<a href="https://iful.edu.ua/">https://iful.edu.ua/</a>

**Лист оновлення та перезатвердження силлабусу  
навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта освітньої програми
2020-2021	28.08.2020	1		

**ВСТУП**  
**Анотація навчальної дисципліни**  
**Загальна інформація про дисципліну.**

Дисципліна « Менеджмент готельно-ресторанної справи» спрямована на 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 в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібного протиріччя є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристичний ринок.

Розвиток готельного комплексу України характеризується адаптацією реформованих підприємств цієї сфери до ринкового середовища, комплексним вирішенням актуальних проблем підвищення ефективності та конкурентоспроможності ринку готельних послуг, що почав поступово наближатись до світових стандартів. В сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства.

Предметом вивчення дисципліни “Менеджмент готельно – ресторанної справи” є система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Дисципліна орієнтується на формування комплексу необхідних знань, які дозволять спеціалісту кваліфіковано вирішувати питання, пов’язані з ефективним управлінням на підприємствах готельно-ресторанного комплексу.

Дисципліна сприяє задоволенню наступних освітніх інтересів особистості та розвитку таких компетенцій: здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність, здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу та здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

**Місце дисципліни в освітній програмі.** Навчальна дисципліна спрямована на формування різнобічної, розвинутої особистості, здатної використовувати весь спектр набутих компетентностей для досягнення успіху в конкурентному готельно-ресторанному бізнесі. Набуті в процесі вивчення дисципліни компетентності підвищують конкурентоспроможність молодих фахівців на ринку праці.

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни: «Вступ до спеціальності», «Маркетинг готельно-ресторанної справи», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства».

Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну: «Економіка туристичної діяльності та готельно-ресторанного бізнесу», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Управління якістю у ресторанному господарстві», «Організація анімаційних послуг».

**Цілі та зміст.** Дана дисципліна дає можливість студентам уявити як на практиці здійснюється процес управління на підприємствах готельно-ресторанного комплексу; вивчити особливості управлінських процесів у різних напрямках діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Вона спрямована на вироблення основоположних орієнтирів у готельно-ресторанному бізнесі, на набуття вмінь аналізувати ринкову інформацію та приймати економічно обґрунтовані рішення в умовах конкуренції та непередбачуваності очікуваних наслідків.

Дана дисципліна дає можливість студентам ознайомитися з системою функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства, мотивацією та контролем, уявити як на практиці здійснюються процеси управління маркетинговою діяльністю, збутовою політикою, безпекою, персоналом.

Основними завданнями вивчення дисципліни "Менеджмент готельно-ресторанної справи" є: забезпечення здатності студента 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.

**Результати навчання та їх співвідношення із програмними результатами навчання.** Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні знати: сутність базових понять і категорій менеджменту та управління; історію розвитку менеджменту; принципи та функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі; основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах індустрії

гостинності; методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві; основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства; сутність та особливості діяльності підприємств готельно-ресторанної справи, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища; форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів; зміст та характеристики основних типів організаційних структур управління готельно-ресторанних господарств.

**вміти:** приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному господарстві; аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління готельно-ресторанним комплексом; характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг; аналізувати якість наданих послуг гостинності; здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного господарства та функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного господарства в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.

### **Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни**

<b>Код компетентності</b>	<b>Назва компетентності</b>	<b>Результати навчання</b>
СК 2	Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу; організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів

		готельного і ресторанного господарства; визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу; розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.
СК 5	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів; застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства; визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу; організувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки; розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
СК 11	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук; аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу; організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг; розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів; здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів

		готельного і ресторанного господарства; розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу щодо розвитку бізнесу; 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; зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.
--	--	---

### ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Курс</b>	<b>2</b>	
<b>Семестр</b>	<b>2</b>	
<b>Кількість кредитів ECTS</b>	<b>3</b>	
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>	лекції	<b>16 (в годинах)</b>
	семінари, практичні	<b>14 (в годинах)</b>
	лабораторні	-
<b>Самостійна робота</b>		<b>60 (в годинах)</b>
<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>Екзамен</b>	

#### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

<b>Попередні дисципліни</b>	<b>Наступні дисципліни</b>
Вступ до спеціальності	Організація анімаційних послуг
	Організація ресторанного господарства
	Організація готельного господарства

## **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### ***Змістовий модуль I. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства***

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

- 1.1 Сутність і основні підходи в менеджменті
- 1.2 Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3 Формування і розвиток науки про управління.
- 1.4 Принципи, рівні, цілі та завдання менеджменту.

**Тема 2. Процеси і методи пізнання управління організацією. Управлінські рішення в менеджменті.**

- 2.1 Поняття процесу управління.
- 2.2 Функція менеджменту як виду управлінської діяльності.
- 2.3 Сутність і класифікація методів менеджменту.
- 2.4 Суть і види управлінських рішень.
- 2.5 Основні підходи до прийняття управлінських рішень.
- 2.6 Процес прийняття рішень.
- 2.7 Організація та контроль виконання рішень.
- 2.8 Типологія стилів керівництва.

**Тема 3. Індустрія гостинності як об'єкт управління.**

- 3.1 Готельні заклади як об'єкт управління.
- 3.2 Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 3.3 Заклади харчування як об'єкт управління.
- 3.4 Класифікація підприємств харчування.
- 3.5 Умови харчування і методи обслуговування.

### ***Змістовий модуль II. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства***

**Тема 4. Планування в організації. Організація як об'єкт управління і функції менеджменту**

- 4.1 Поняття "Планування". Його місце серед функцій управління.
- 4.2 Методи розробки планів.
- 4.3 Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.
- 4.4 Організація як об'єкт управління.
- 4.5 Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.



## **Тема 5 . Мотивація і контроль як функції менеджменту в готельно-ресторанному господарстві**

5.1 Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції.

5.2 Теорії мотиваційного персоналу.

5.3 Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

5.4 Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.

5.5 Зміст, види та принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

## ***Змістовний модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства***

### **Тема 6. Управління маркетинговою та збутовою політикою підприємства**

6.1 Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі.

6.2 Роль маркетингового менеджменту в системі і значення управління готельним підприємством.

6.3 Основні концепції і стратегії маркетингу.

6.4 Сутність і етапи планування збутової політики готелю.

6.5 Функції і види каналів збуту готельних послуг.

6.6 Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристичному ринку.

### **Тема 7. Управління безпекою в готельному господарстві**

7.1 Розробка концепції безпеки готелю.

7.2 Аналіз можливих погроз готелю.

7.3 Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.

7.4 Комплекс технічних заходів безпеки.

7.5 Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.

### **Тема 8. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства**

8.1 Роль людського фактору в управлінні готельно-ресторанним підприємством.

8.2 Критерії добору працівників до готельно-ресторанного бізнесу.

8.3 Ефективна кадрова політика: принцип побудування, цілі та завдання.

8.4 Система управління трудовими ресурсами.

8.5 Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.

8.6 Розвиток кадрового потенціалу.

## 8.7 Ефективність управління персоналом.

### **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Поточне оцінювання студента університету з навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанної справи» на семінарських заняттях здійснюється за чотирьох бальною шкалою, де «2» - незадовільно; «3» - задовільно; «4» - добре; «5» - відмінно.

#### **Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.**

Оцінювання знань студента під час семінарських, практичних занять проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;
- здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;
- вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;
- логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;
- використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;
- грамотність подачі матеріалу.

Студенти повинні мати позитивні оцінки не менше, ніж за 40% проведених семінарських чи практичних занять для того, щоб бути допущеними до підсумкового оцінювання у вигляді тестів.

Критеріями оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань,

вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, 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.

Усі студенти зобов'язані до екзамену відпрацювати всі пропущені семінарські, практичні заняття.

Підсумковий контроль проводиться у тестовій формі і оцінюється відповідно до шкали оцінювання знань студентів за ЄКТС. Питання, що виносяться на екзамен у вигляді тестів охоплюють програму дисципліни і передбачають визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей.

Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами тестування, дорівнює або перевищує 60.

#### **Шкала оцінювання знань студентів: національна та ECTS**

<b>Шкала в балах</b>	<b>Національна шкала</b>	<b>Шкала ЄКТС</b>
90-100 балів	5 «відмінно»	A
80-89 балів	4 «дуже добре»	B
76-79 балів	4 «добре»	C
68-75 бали	3 «задовільно»	D
60-67 бали	3 «достатньо»	E
35-59 бали	2 «незадовільно»	F
1-34 бали	2 «неприйнятно»	FX

#### **МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

Викладання навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанної справи» забезпечується засобами поєднання аудиторної і позааудиторної форм із застосуванням словесних, наочних та практичних методів навчання, а також у процесі безпосереднього ознайомлення з особливостями менеджменту готельно-ресторанної справи, зокрема шляхом проведення наступних видів навчальних занять:

- *лекції* – на яких здійснюється обґрунтований, послідовний і систематизований виклад певної теми (тем) чи розділу навчального предмету;
- *практичні, семінарські заняття* – на яких викладач здійснює опитування студентів з окремих теоретичних питань, передбачених темою навчального заняття, а також формує у студентів вміння і

навички вирішувати ситуаційні завдання безпосередньо пов'язані із дисципліною;

- *консультації* – на яких студенти отримують відповіді на конкретні запитання або пояснення складних питань, винесених на самостійне опрацювання та для виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань;
- *самостійна робота* – виконується студентами у позааудиторний час за завданнями викладача та включає: підготовку до практичних занять; виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань; розгляд питань, винесених на самостійне опрацювання.

Діагностика (моніторинг і перевірка) результатів навчання здійснюється шляхом:

- 1) *поточного контролю*, який проводиться у формі:
  - фронтального, індивідуального чи комбінованого опитування студентів на практичних заняттях;
  - контрольного тестування студентів та перевірки ситуаційних завдань;
  - оцінювання самостійної роботи та індивідуальних завдань студентів;
  - оцінювання виконаних завдань контрольної роботи у вигляді тестових завдань з множинним вибором та розв'язання задачі.
- 2) *підсумкового контролю*, який проводиться у формі екзамену. Такий контроль є завершальним етапом вивчення навчальної дисципліни та видом підсумкового контролю, який має на меті перевірити та оцінити отримані студентами знання, уміння та ступінь опанування ними практичних навичок, а також розвиток творчого мислення в обсязі вимог програми навчальної дисципліни

Підсумковий контроль з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанної справи» проводиться у формі комп'ютерного тестування.

## ПОЛІТИКА КУРСУ

Курс передбачає роботу в колективі. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в дистанційному режимі за погодженням із керівником курсу та презентувати виконані завдання під час консультації викладача.

Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою, а також виконання завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.

Відпрацювання незадовільних оцінок, отриманих студентом на навчальному занятті є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно з графіку прийому відпрацювань затвердженого

завідувачем кафедри. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані до початку сесії. Відпрацювання пропущених лекцій проводиться шляхом надання студентом розширеного конспекту або реферату за темою лекції. Відпрацювання семінарських занять проводиться у формі усної співбесіди з викладачем або написання письмової роботи. Після відпрацювання студентами пропущених занять викладач фіксує результат в академічному журналі. Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Якщо студент бере участь у міжнародній або внутрішній програмі академічної мобільності, студент отримує індивідуальний навчальний план, який враховує фактичне виконання ним індивідуальних навчальних планів поточного та попередніх навчальних років. Якщо дисципліна не була перезарахована, відпрацювання пропущених занять здійснюється студентом впродовж семестру після повернення із навчання.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. У випадку проведення екскурсій їх відвідування оцінюється як окремий вид роботи, у кінці заняття оформляються у зошиті, протоколом проведеного екскурсійного заняття. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання. Поточний контроль із дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанної справи» здійснюється під час проведення семінарських/практичних занять в усній та письмовій формах. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання.

Якість освітнього процесу забезпечується за допомогою дотримання принципів академічної доброчесності. Відповідно до статті 42 Закону України «Про освіту»: академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. В основі академічної доброчесності лежить чесність, довіра, порядність у виконанні своїх обов'язків, справедливість, повага та відповідальність.

Академічна доброчесність покликана боротися із:

- плагіатом як актом шахрайства в студентських роботах, наукових статтях та тезах;
- фабрикацією та фальсифікацією результатів наукових досліджень;
- обманом, списуванням,
- використання непередбачених навчальним процесом допоміжних матеріалів та технічних засобів.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження навчального курсу;
- відрахування із закладу освіти (крім осіб, що здобувають загальну середню освіту).

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна:

#### *Нормативно-правові документи*

1. Конституція України.
2. Господарський кодекс України.
3. Закони України:
  - 3.1. "Про захист прав споживачів" від 12.05.91.-№1023-ХІІ.
  - 3.2. "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення" від 02.11.04 №2137-IV.
4. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02.- № 219).

#### *Державні стандарти*

5. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг".
6. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".
7. ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".
8. ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения".
9. ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования".
10. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги".
11. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".
12. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
13. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
14. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

### *Базова*

15. Агамирова Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум: М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2006. 176 с.
16. Байлик С. І., Кравець О. М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2009. 198 с.
17. Биржаков М.Б. Введение в туризм: учебник : Изд. дом Герда, 2004. 448 с.
18. Бутко И.И. Туристический бизнес: основы организации. Ростов н/Д: Феникс, 2007. 384 с.
19. Бутко И.И., Ляшко Г.И., Маркин П.П., Ситников В.А. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах: пособие для студентов, специалистов туристских организаций, 2005. 260 с.
20. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: ЦУЛ, 2017, 372 с.

### **Додаткова**

20. Быстров С. А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика: Изд. дом Герда, 2007. 464 с.
21. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – 3-е изд. М.: Гардарики, 1999. 528 с.
22. Воскресенский В.Ю. Международный туризм: Уч. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 255 с.

### *Інформаційні інтернет – ресурси*

1. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua>.
2. Готельно-ресторанний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua>.
3. Журнал “Готельний та ресторанний бізнес”:  
<http://www.hotelbiz.com.ua>.