**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД**

**«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан факультету туризму та МК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Габчак Н.Ф./

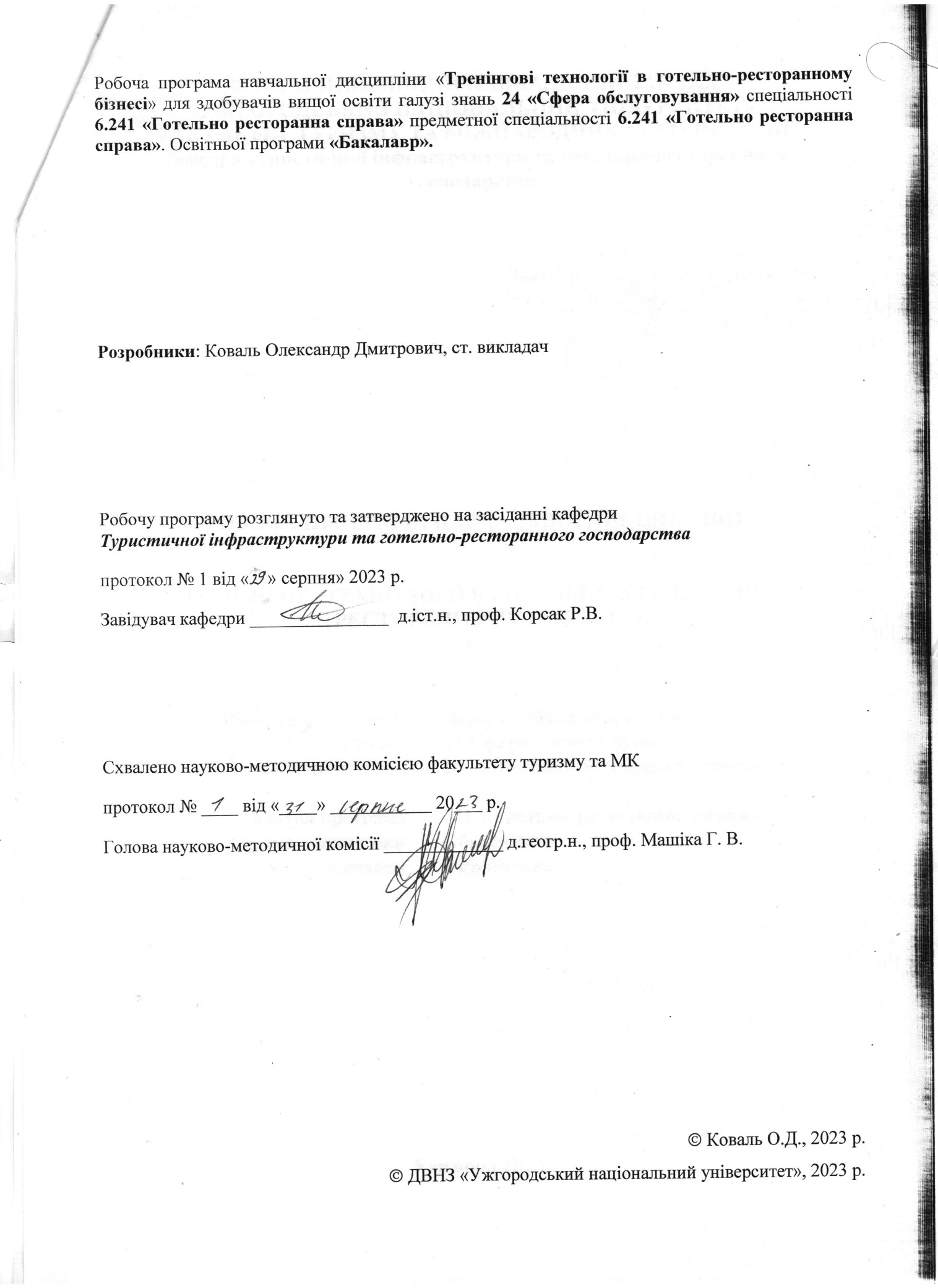
«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 року

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень вищої освіти | **Перший (бакалаврський)** |
| Галузь знань | **24 Сфера обслуговування** |
| Спеціальність | **241 Готельно-ресторанна справа** |
|  |  |
| Освітня програма | **241 Готельно-ресторанна справа** |
| Статус дисципліни | **Обов’язкова** |
| Мова навчання | **Українська** |

**Ужгород 2023**

Робоча програма навчальної дисципліни «**Тренінгові технології в готельно-ресторанному бізнесі**» для здобувачів вищої освіти галузі знань **24 «Сфера обслуговування»** спеціальності **6.241 «Готельно ресторанна справа»** предметної спеціальності **6.241 «Готельно ресторанна справа»**. Освітньої програми **«Бакалавр».**

**Розробники**: Коваль Олександр Дмитрович, ст. викладач

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри

***Туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства***

протокол № 1 від «31» серпня» 2023 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д.іст.н., проф. Корсак Р.В.

Схвалено науково-методичною комісією факультету туризму та МК

протокол № \_\_\_\_ від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.

Голова науково-методичної комісії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д.геогр.н., проф. Машіка Г. В.

© Коваль О.Д., 2023 р.

© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2023 р.

**1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Найменування**  **показників** | **Розподіл годин за навчальним планом** | | |
| Денна форма  навчання | Заочна форма  навчання | |
| Кількість кредитів ЄКТС – 4,5 | Рік підготовки: | | |
| Загальна кількість годин – 135 | І | | І |
| Кількість модулів – 2 | Семестр: | | |
| Тижневих годин  для денної форми навчання:  аудиторних – 3  самостійної роботи студента – 5 | ІІ | | ІІ |
| Лекції: | | |
| 22 | | 8 |
| Практичні (семінарські): | | |
| 20 | | **4** |
| Вид підсумкового контролю:  Модуль | Лабораторні: | | |
| **-** | | **-** |
| Форма підсумкового контролю:  Залік | Самостійна робота: | | |
| 87 | | 127 |

**2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Метою лекційного курсу** **з навчальної дисципліни «Тренінгові технології в готельно-ресторанному бізнесі»** є надання можливостей студентам галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 6.241 «Готельно-ресторанна справа» отримати систему знань, вивчити та практично засвоїти тренінгові технології в контексті готельно-ресторанного бізнесу.

Курс спрямований на надання студентам систематичного розуміння теоретичних та практичних аспектів тренінгів, специфічних для сфери гостинності, з акцентом на готельно-ресторанному середовищі, для вирішення стратегічних і оперативних завдань щодо підвищення якості обслуговування клієнтів, управлінні персоналом, маркетингом, комунікаціями, продажами та управління фінансовими потоками.

**Завданнями даного курсу є:**

• Розгляд специфічних понять корпоративних бізнес-тренінгів у готельно-ресторанному бізнесі та їх вплив на стратегічне планування.

• Аналіз та розкриття мотиваційних аспектів корпоративних тренінгів у формуванні оптимальної стратегії готельно-ресторанного бізнесу.

• Розкриття загальних характеристик бізнес-тренінгів, зосереджених на їх використанні у готельно-ресторанному бізнесі.

• Дослідження та аналіз різних концепцій тренінгових технологій та їх адаптація до потреб готельно-ресторанного бізнесу.

• Вивчення тренінгових програм як маркетингових інструментів для просування послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

• Аналіз тренінгових технологій, спрямованих на підвищення ефективності управління персоналом у готельно-ресторанній галузі.

• Вивчення взаємодії тренінгових технологій і маркетингових стратегій для досягнення оптимальних результатів у готельно-ресторанному бізнесі.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких **компетентностей:**

ЗК 3 – Креативність до самоаналізу та самовдосконалення тренінгових програм у сфері організації готельно-ресторанного бізнесу;

ЗК 4 – Здатність до аналізу оволодіння методами вивчення ринку, попиту і пропозиції тренінгових послуг та оцінювання методів планування і побудови програми тренінгу;

ЗК 5 – Здатність добирати тренінговий інструментарій та створювати програми тренінгів, а також проводити різні види тренінгових занять, керувати тренінговою групою, застосовувати прийоми реалізації зворотного зв’язку, опрацьовувати результати власних досліджень, інтерпретувати їх та застосувати їх в практиці;

ЗК 6 – Вміння оволодіти специфікою роботи готельно-ресторанного бізнесу, що визначає необхідність знання традицій, культури, поведінки споживачів, а також тенденцій розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу;

ЗК 8 – Здатність до пошуку, опрацювання та узагальнення інформації з питань підготовки і проведення тренінгів, що представлені у сучасній психології;

ЗК 9 – Уміння розробляти проекти та керувати фінансовими ресурсами, здатність до управління маркетингом готелю через поведінку споживачів і кількісний опис ринку.

**3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Передумовами вивчення навчальної дисципліни **«Тренінгові технології в готельно-ресторанному бізнесі»** є опанування таких навчальних дисциплін (НД) освітньої програми (ОП):

Б.Н.ПП.12.01 «Туризм» - «Менеджмент у туризмі»;

Б.Н.ПП.10 «Туризм» - «Маркетинг у туризмі»;

Б.Н.ПП.12.03 «Туризм» - «Туроперейтинг»;

ВК.ПП.11 «Туризм» - «Логістика в туризмі»

**4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

Відповідно до освітньої програми **«Тренінгові технології в готельно-ресторанному бізнесі»,** вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН)**:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Програмні результати навчання** | **Шифр ПРН** |
| Здатність використовувати методи наукових досліджень до управління маркетингом готелю через поведінку споживачів і кількісний опис ринку | ФК3 |
| Вміння проводити сегментацію ринку для визначення споживчих переваг при виборі способу позиціювання, медіа-планування, створення унікальної пропозиції засобами реклами | ФК4 |
| Здатність визначати та розуміти навики ефективного управління комунікаціями та складання бюджету комунікацій | ФК6 |
| Здатність управляти у фінансовому сегменті, вміння оперувати фінансовою звітність і давати їй об’єктивну оцінку, знати класифікацію витрат та аналіз беззбитковості | ФК10 |
| Здатність набувати стратегічних завдань у сегменті збутової політики готельно-ресторанного бізнесу та формування бюджету | ФК15 |

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «**Тренінгові технології в готельно-ресторанному бізнесі**»:

|  |  |
| --- | --- |
| **Очікувані результати навчання з дисципліни** | **Шифр ПРН** |
| Знання передових концепцій, методів проведення управлінських процедур при створенні систем атестації і моніторингу і тестування при підборі працівника до колективу | РН1 |
| Здатність володіти методикою кадрового аудиту з проактивними психологічними методиками в діагностиці персоналу і механізмами колективної та організаційної мотивації | РН2 |
| Здатність використовувати інноваційні методи та проводити і здійснювати оцінювання стану та перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу та розробляти стратегію виходу з кризи і шляхів санації готелю | РН3 |
| Знання закономірностей і застосовувати методів активізації тренінгових технологій у фінансовому сегменті, вміння оперувати фінансовою звітність і давати їй об’єктивну оцінку | РН4 |
| Здатність здійснювати і управляти сучасними психотехнологіями в кадровій роботі, проводити діагностику персоналу пов’язану із застосуванням методів оцінки людського капіталу задля побудови психологічної діагностики мотиваційних карт і моделювання різних нестандартних ситуацій | РН5 |
| Здатність демонструвати вміння взаємодіяти з клієнтом, володіти способами залучення нових і утримання старих клієнтів, а також методи підтримки контактів з клієнтами і висока лояльність щодо клієнтів | РН7 |
| Здатність визначати основні вимого до організації і проведення нестандартних виставок і презентацій, які розглядають створення креативного продукту в рекламі | ПР10 |

**5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**

**РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

**Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

* контроль за виконання модульних завдань (письмові роботи);
* контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру (практичні заняття);
* контроль індивідуальної (самостійної) роботи.

**Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання**

Форми поточного контролю: усне опитування

Форма модульного контролю: письмове опитування

Форма підсумкового семестрового контролю: усний іспит

**Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поточне оцінювання та самостійна робота** | | | | | | **Модульна контрольна робота** | **Сума** |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | 40 | **100** |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Т1, Т2 ... – теми

**Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поточне оцінювання та самостійна робота** | | | | | | **Модульна контрольна робота** | **Сума** |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | 40 | **100** |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Т1, Т2 ... – теми

**Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид діяльності здобувача вищої освіти** | **Модуль 1** | | **Модуль 2** | |
| Кількість | Максимальна кількість балів (сумарна) | Кількість | Максимальна кількість балів (сумарна) |
| Практичні заняття | 6 | 60 | 6 | 60 |
| Модульна контрольна робота | 1 | 40 | 1 | 40 |
| **Разом** |  | **100** |  | **100** |

**Критерії оцінювання модульної контрольної роботи**

***Оцінювання модульних завдань.*** Після виконання програми змістового модуля у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, який оцінюється у межах від 0 до 40 балів.

***Оцінювання систематичності та активності роботи студента.*** Протягом семестру проводяться практичні заняття для перевірки засвоєння теоретичної частини навчальної дисципліни та практичного закріплення здобутих знань, дане оцінювання здійснюється в межах від 0 до 60 балів.

**Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю**

Оцінювання навчальних досягнень студента здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 року), а також «Положенням про порядок та методику проведення семестрових (курсових) екзаменів і заліків в УжНУ» (затверджено наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 року).

Після виконання змістового модуля здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Оцінювання навчальних досягнень та практичних навичок студентів здійснюються за 100-бальною системою.

Студент, який в результаті поточного оцінювання або підсумкового контролю за модулем отримав більше 60 балів, має право не складати іспит з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. При умові, що студент(ка) хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він (вона) має складати залік чи іспит.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (35-59 балів) під час чергування викладача на кафедрі. Без такого покращення він (вона) до підсумкового контролю не допускається.

Студент, який в результаті підсумкового оцінювання за модулем отримав менше 60 балів зобов’язаний складати залік (іспит) з дисципліни. У разі, коли відповіді студента під час заліку (іспиту) оцінені менш ніж на 60 балів, він (вона) отримує незадовільну підсумкову оцінку.

**ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мінімальний бал для  отримання позитивної оцінки – 60, максимальний – 100 | Оцінка за розширеною  Національною шкалою (іспит / залік) | Критерії знань | Оцінка  за шкалою  ECTS |
| 90 та вище | відмінно | Студент виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем дисципліни.  Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності.  Студент використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях. | А |
| 82-89 | дуже добре | Студент вільно (самостійно) володіє вивченим обсягом матеріалу, в тому числі застосовує його на практиці; вільно вирішує завдання в нестандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу дисципліни. | В |
| 74-81 | добре | Студент вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача. | С |
| 64-73 | задовільно | Студент може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати, робити висновки, виправляти допущені помилки. | D |
| 60-63 | достатньо | Студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину. | Е |
| 35-59 | незадовільно | Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу з дисципліни. | FX |
| 1-34 | неприйнятно | Студент володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів дисципліни, що позначаються ним окремими словами чи реченнями. | F |

**6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**6.1. Зміст навчальної дисципліни**

**Модуль 1. Суть та характеристика тренінгових методів та технологій як запорука успіху формування оптимальної стратегії готельно – ресторанного бізнесу**

**Тема 1. Поняття сутність та класифікація тренінгових методів.**

Вивчення поняття, теоретичних основ тренінгів, включаючи психологію навчання та основні види тренінгових методів. Визначення термінів "тренінг", "навчання" та їх значення в готельно-ресторанній галузі. Розгляд основних характеристик та переваг тренінгових методів у навчанні персоналу готельно-ресторанного бізнесу.

Аналіз психологічних аспектів ефективного навчання через тренінг та розвиток у професійній сфері. Обґрунтування важливості впровадження тренінгових методів для підвищення ефективності персоналу у сфері гостинності.

Методи інструктажу та розробку навчальних тренінгових програм. Поділ тренінгових методів за змістом та призначенням. Вивчення рольових ігор, семінарів, тренінгів на місці роботи, онлайн-навчання та інших форм тренінгів у готельно-ресторанній сфері.

Бізнес-тренінги компаній, вільні тренінги. Замовлення, види замовлень. Класифікація за відкритістю-закритістю. Корпоративні бізнес-тренінги.

**Тема 2. Мотиваційні аспекти тренінгу.**

Ключові аспекти мотиваційних методів у тренінговому процесі та їх вплив на результативність. Мотиви цілі та завдання тренера, мотиви учасників, мотиви та очікування замовника. Моделі мотивів та їх використання для мотивації та адаптації тренінгів до потреб конкретної групи. Боротьба мотивів та конфліктні ситуації, пов'язані з розходженням мотивів учасників, тренера та замовника. Дилеми тренера, розгляд етичних та професійних дилем тренера у створенні та впровадженні тренінгових програм.

**Тема 3. Алгоритми і психотехніки проведення тренінгу.**

Алгоритм створення тренінгу. Структура етапів короткого алгоритму тренінгу.

Психотехніки проведення тренінгу.Методи мотивації. Використання стимулів та мотиваційних технік для стимулювання учасників до активного взяття участі та досягнення поставлених цілей. Техніки сприйняття інформації. Застосування методів, які полегшують сприйняття інформації учасниками тренінгу, таких як використання візуальних засобів, інтерактивних матеріалів та ілюстрацій. Групова динаміка. Розвиток та використання стратегій для підтримки позитивної групової динаміки, вирішення конфліктів та стимулювання співпраці між учасниками. Активізація участі. Використання методів, спрямованих на активізацію участі, таких як групові вправи, обговорення та рольові ігри. Емоційна підтримка. Врахування психологічних аспектів емоційного стану учасників та застосування технік для підтримки позитивного емоційного фону. Техніки зосередження уваги. Використання методів, що спрямовані на підтримку концентрації уваги учасників, таких як структуровані презентації, запитання та обговорення. Формування навичок комунікації. Тренування ефективних методів комунікації, включаючи слухання, висловлювання власних думок та взаємодію з іншими учасниками.

Створення атмосфери довіри. Встановлення особистого контакту. Звертання до учасників особисто, використання їх імен, створення індивідуального контакту для відчуття особистої уваги та поваги. Спільна мета та цілі. Засвоєння спільних мет та цілей, що дозволяє учасникам відчути, що їхні інтереси важливі для тренера та групи, що сприяє підвищенню довіри. Відкритість та емпатія. Виявлення відкритості, чесності та емпатії в спілкуванні, що робить атмосферу більш відкритою та довірчою для всіх учасників.

Знайомство. Психологічні прийоми розігріву.

**Тема 4. Застосування тренінгів в готельно-ресторанному бізнесі менеджментом закладу**

Введення в роль тренінгів в управлінні закладом готельно-ресторанного бізнесу. Навчання та розвитку персоналу для підвищення якості обслуговування та ефективного управління.

Розгляд ролі тренінгів в організаційній структурі готельно-ресторанного підприємства, включаючи їхнє впровадження на різних рівнях управління.

Вплив на бізнес-процеси. Аналіз того, як тренінги впливають на ключові бізнес-процеси, такі як обслуговування клієнтів, управління персоналом, маркетинг та фінанси.

Оптимальний час для проведення тренінгів. Визначення оптимального моменту для проведення тренінгів, зокрема з урахуванням сезонності готельно-ресторанного бізнесу.

Тематика та формати тренінгів для менеджменту. Розгляд конкретних тем та форматів тренінгів, які є найбільш ефективними для менеджменту готельно-ресторанного закладу.

Методи визначення потреб у тренінгах. Вивчення методів визначення конкретних потреб у тренінгах для менеджменту, включаючи аудит компетентностей та звітність про ефективність.

Практичні приклади успішного впровадження тренінгів. Подання практичних кейсів та успішних прикладів впровадження тренінгів в готельно-ресторанному бізнесі для підтвердження ефективності.

**Тема 5. Тренінг – підготовка і запуск готельно-ресторанного комплексу.**

Тренінг – розробка концепції бізнес-проекту готельно-ресторанного комплексу.

Підготовка персоналу до технічної оснащеності та обслуговування необхідного обладнання. Введення адміністративних процедур та системи контролю результатів через тренінг. Ефективне спілкування в готельно-ресторанному бізнесі. Організаційна структура: графік, обов’язки і опис посад. Адміністративно-господарська служба. Тренінги стандартів чистоти та засоби гігієни. Фінанси. Охорона, безпека праці, безпека гостей.

**Модуль 2. Організація готельно-ресторанного бізнесу із використанням тренінгових технологій**

**Тема 6. "Тренінгові програми для послуг та продуктів у сфері готельно-ресторанного бізнесу»**

Тренінгові програми розвитку та вдосконаленні послуг та продуктів у готельно-ресторанному бізнесі. Аналіз та вибір тренінгових програм для типових послуг, таких як обслуговування гостей, ресторанне сервіс, організація заходів, управління продажами. Формування навичок комунікації, етикету та професійних стандартів для поліпшення обслуговування через тренінги. Тренінгові програми для представлення та продажу продуктів, таких як розміщення, страви, напої, кава, екскурсії, spa, інші товари. Тренінг правильної презентації та обслуговування готельного чи ресторанного продукту. Тренінг самопрезентації закладу. Тренінгові програми для підвищення професійних навичок працівників. Ріст довіри клієнтів через навчання персоналу встановленню позитивного контакту та ефективну комунікацію. Тренінгові програми до сезонності та нових продуктів в меню. Ключові показники ефективності тренінгових програм та методів оцінки результатів.

**Тема 7. Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі із використанням тренінгових технологій**

Вимоги до кандидатів. Навчання та розвиток персоналу готельно-ресторанного комплексу. Оцінка персоналу та розробка програми мотивації. Огляд методів використання тренінгів для навчання персоналу новим навичкам та оволодіння потрібними компетенціями. Розгляд тренінгів, спрямованих на розвиток лідерських властивостей у керівників та менеджерів. Вивчення важливості тренінгів для поліпшення комунікаційних навичок персоналу та підвищення якості обслуговування. Огляд тренінгів, спрямованих на мотивацію персоналу, включаючи системи винагородження та стимулювання. Розгляд тренінгів, які допомагають персоналу ефективно вирішувати конфлікти та утримувати позитивний робочий клімат. Методи та критерії оцінки ефективності тренінгів у контексті управління персоналом. Специфіка тренінгів, які допомагають персоналу впоратися зі збільшеними навантаженнями та сезонністю. Розгляд новітніх технологій та підходів до тренінгів у контексті готельно-ресторанного бізнесу.

**Тема 8. Тренінгові програми маркетингу та продаж послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу**

Тренінги з використання інтернет-стратегій та електронної комерції в готельно-ресторанному секторі. Розвиток тренінгів для персонала, спрямованих на ефективність взаємодії з клієнтами та уміння переконувати, продавати.

Тренінги для створення привабливих спеціальних пропозицій та акцій для привертання клієнтів. Тренінги для збереження та привертання лояльних клієнтів через програми лояльності та реагування на відгуки. Робота з запереченянми. Тренінги для використання соціальних платформ у маркетингових стратегіях та комунікаціях. Вивчення методів вимірювання ефективності маркетингових стратегій та тренінгів.

**Тема 9. Організація тренінгових програм готельно-ресторанного бізнесу**

Практичних аспекти організації та впровадження тренінгових програм для персоналу в готельно-ресторанному бізнесі. Визначення стратегічних цілей та завдань для досягнення результативності тренінгів. Техніки та інструменти для виявлення конкретних потреб та навичок, які потрібно розвивати у персоналу. Встановлення ключових метрик та методів оцінки результатів тренінгів у контексті ГРБ.

Стратегії подолання опору до змін під час впровадження тренінгових програм. Розгляд використання систем мотивації для збільшення ефективності та заохочення учасників тренінгів. Аналіз результатів та внесення корекцій для підвищення ефективності тренінгів у майбутньому.

**Тема 10. Оцінка ефективності тренінгових програм та їх вплив на покращення результативності бізнес-процесів.**

Розробка систем для відстеження індивідуального та командного прогресу під час тренінгів. Врахування особливостей готельно-ресторанного бізнесу при розробці та впровадженні тренінгових програм. Аналіз та вибір ефективних методів тренінгу, включаючи симуляції, групові вправи та рольові ігри. Розгляд позитивного впливу тренінгів на командну динаміку та ефективність спілкування. З'ясування, як тренінги сприяють особистому росту та професійним перспективам персоналу. Критерії оцінки ефективності тренінгових програм, оцінка впливу тренінгу на результати бізнес процесів, вимір залучення та зацікавленості працівників, система звіту, щодо результатів тренінгових програм.

**6.2. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин | | | | | | | | | | |
| Денна форма навчання | | | | | | Заочна форма навчання | | | | |
| усього | | у тому числі | | | | усього | у тому числі | | | |
| лекції | практичні | інд | с.р. | лекції | практичні | інд | с.р. |
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| **Змістовий модуль 1**. | | | | | | | | | | | |
| 1. Поняття сутність та класифікація тренінгових методів. | **9** | 4 | |  |  | 5 | **9** | 2 | 2 |  | 5 |
| 2. Мотиваційні аспекти тренінгу. | **7** | 2 | | 2 |  | 3 | **5** | 2 |  |  | 3 |
| 3. Алгоритми і психотехніки проведення тренінгу. | **5** | 2 | | 2 |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| 4. Застосування тренінгів в готельно-ресторанному бізнесі менеджментом закладу | **5** | 2 | |  |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| 5. Тренінг – підготовка і запуск готельно-ресторанного комплексу. | **7** | 2 | | 2 |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| Модульна контрольна робота №1 | **2** |  | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Разом за змістовим модулем 1** | **35** | **12** | | **8** |  | **17** | **29** | **4** | **2** |  | **23** |
| **Змістовий модуль 2**. | | | | | | | | | | | |
| 6. Тренінгові програми для послуг та продуктів у сфері готельно-ресторанного бізнесу | **7** | | 2 |  |  | 3 | **9** | 2 | 2 |  | 5 |
| 7. Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі із використанням тренінгових технологій | **7** | | 2 | 2 |  | 3 | **7** | 2 |  |  | 5 |
| 8. Тренінгові програми маркетингу та продаж послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу | **7** | | 2 | 2 |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| 9. Організація тренінгових програм готельно-ресторанного бізнесу | **7** | | 2 | 2 |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| 10. Оцінка ефективності тренінгових програм та їх вплив на покращення результативності бізнес-процесів. | **7** | | 2 | 2 |  | 3 | **5** |  |  |  | 5 |
| Модульна контрольна робота №2 | **2** | |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| **Разом за змістовим модулем 2** | **37** | | **10** | **12** |  | **15** | **31** | **4** | **2** |  | **25** |
| **Разом** | **72** | | **22** | **20** |  | **32** | **60** | **8** | **4** |  | **47** |

**6.3. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин | |
| денна | заочна |
|  | Поняття сутність та класифікація тренінгових методів. |  | 2 |
|  | Мотиваційні аспекти тренінгу. | 2 |  |
|  | Алгоритми і психотехніки проведення тренінгу. | 2 |  |
|  | Застосування тренінгів в готельно-ресторанному бізнесі менеджментом закладу |  |  |
|  | Тренінг – підготовка і запуск готельно-ресторанного комплексу. | 2 |  |
|  | **Модульна контрольна робота №1** | 2 |  |
|  | Тренінгові програми для послуг та продуктів у сфері готельно-ресторанного бізнесу |  | 2 |
|  | Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі із використанням тренінгових технологій | 2 |  |
|  | Тренінгові програми маркетингу та продаж послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу | 2 |  |
|  | Організація тренінгових програм готельно-ресторанного бізнесу | 2 |  |
|  | Оцінка ефективності тренінгових програм та їх вплив на покращення результативності бізнес-процесів. | 2 |  |
|  | **Модульна контрольна робота №2** | 2 |  |
| **Разом** | | 20 | 4 |

**6.4. Самостійна робота**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин | |
| денна | заочна |
|  | Поняття сутність та класифікація тренінгових методів. | 5 | 5 |
|  | Мотиваційні аспекти тренінгу. | 3 | 3 |
|  | Алгоритми і психотехніки проведення тренінгу. | 3 | 5 |
|  | Застосування тренінгів в готельно-ресторанному бізнесі менеджментом закладу | 3 | 5 |
|  | Тренінг – підготовка і запуск готельно-ресторанного комплексу. | 3 | 5 |
|  | Тренінгові програми для послуг та продуктів у сфері готельно-ресторанного бізнесу | 3 | 5 |
|  | Управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі із використанням тренінгових технологій | 3 | 5 |
|  | Тренінгові програми маркетингу та продаж послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу | 3 | 5 |
|  | Організація тренінгових програм готельно-ресторанного бізнесу | 3 | 5 |
|  | Оцінка ефективності тренінгових програм та їх вплив на покращення результативності бізнес-процесів. | 3 | 5 |
|  | **Разом** | **32** | **47** |

**6.5. Індивідуальні завдання**

Індивідуальне завдання оцінюється за критеріями: самостійності виконання; логічності та деталізації плану; повноти й глибини розкриття теми; наявності ілюстрації (таблиці, рисунки, схеми, тощо); кількості використаних джерел (не менше десяти); використання цифрової інформації та відображення практичного досвіду; наявності конкретних пропозицій; якості оформлення.

Індивідуальне завдання (ІЗ) студента є вибірковим видом позааудиторної самостійної роботи студента та має навчально-дослідницький характер, виконується у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується разом зі складанням підсумкового екзамену з даної навчальної дисципліни. Виконання ІЗ є одним із важливих засобів підвищення якості підготовки майбутніх спеціалістів, які здатні застосовувати на практиці теоретичні знання, вміння та навички з даної навчальної дисципліни.

Підготовка ІЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни та застосування їх у процесі розв'язання конкретних економічних ситуацій, розвиток навичок самостійної роботи й оволодіння методикою дослідження та експерименту, пов'язаних із темою ІЗ. ІЗ передбачає наявність таких елементів наукового дослідження: практичної значущості, комплексного системного підходу до вирішення завдань дослідження, теоретичного використання передової сучасної методології та наукових розробок, наявність елементів творчості, вміння застосовувати сучасні технології.

Практична значущість ІЗ полягає в обґрунтовуванні реальності її результатів для потреб практики.

Комплексний системний підхід до розкриття теми роботи полягає в тому, що предмет дослідження розглядається з різних точок зору – з позицій теоретичної бази і практичних напрацювань, умов його реалізації на підприємстві, аналізу, обґрунтування шляхів удосконалення тощо – в тісному взаємозв'язку та єдиній логіці викладу.

У процесі виконання ІЗ, разом із теоретичними знаннями і практичними навичками за фахом, студент повинен продемонструвати здатність до науково-дослідної роботи і вміння творчо мислити.

Мета ІЗ – формування практичних навичок та вміння їх застосовувати в процесі вирішення поставленого завдання. Об'єктом ІЗ є процеси активізації творчого мислення на підприємствах різних форм власності.

Предмет ІЗ – сукупність теоретико-методичних підходів до управління креативним мисленням працівників.

Індивідуальне завдання виконується студентом самостійно за консультування з викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Індивідуальне завдання видається викладачем на початку семестру, протягом якого вивчається дисципліна. Студент має надати ІЗ для перевірки наприкінці семестру, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю. Бали за виконання ІЗ ураховуються під час виставлення загальної оцінки з дисципліни.

Вимоги до оформлення. Формат аркуша – А4. Поля: ліве – 30 мм; праве, верхнє та нижнє – 20 мм. Шрифт Arial, розмір шрифту для основного тексту – кг 14. Міжрядковий інтервал – множник 1,3. Не дозволяються виділення в тексті курсивом та підкреслення.

Обсяг ІЗ повинен становити у друкованому варіанті 20 – 30 сторінок.

Кожен розділ розпочинають з нової сторінки. Назви розділів оформляються великими літерами по центру сторінки. Сторінки нумеруються у правому верхньому куту. На титульному аркуші номер сторінки не ставиться.

Вимоги до змісту. Індивідуальне завдання повинне складатися з таких елементів, як:

* титульна сторінка;
* зміст;
* вступ (1,5 сторінки);
* основна частина (15 – 20 сторінок);
* висновок (1,5 сторінки);
* список використаної літератури;
* додатки (за необхідності).

Вступ повинен відображати такі елементи: актуальність теми, проблемне поле теми, мету дослідження, об'єкт, предмет, завдання, базу та методи дослідження.

В основній частині роботи (може містити декілька підрозділів) студенти повинні: надати характеристику методики активізації творчого мислення працівників; навести приклад використання методики з практичної діяльності (назва організації, мета використання методики і результат) розробити технологію використання методики активізації творчого мислення на практичному занятті (етапи проведення, тривалість кожного етапу, необхідний ілюстративний матеріал, мета й очікуваний результат).

Висновки повинні містити обґрунтовані та змістові, практичні рекомендації щодо використання запропонованої активізації творчого мислення в практичній діяльності, її переваги та недоліки.

Список використаної літератури слід розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків. Бібліографічний опис джерел складають відповідно до ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 "Бібліографічний запис, бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання".

Додатки можуть бути включені за необхідності. У разі наявності кількох додатків оформляється окрема сторінка "ДОДАТКИ", номер якої є останнім, що включається до обсягу ІЗ. Кожен додаток починають із нової сторінки.

Відповідно до вимог, додаток називають у такий спосіб: "Додаток А", "Додаток Б" і т. д. за алфавітом, за винятком букв Г, Ґ, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, у ході цього написи "Додаток...", "Продовження додатка..." та "Закінчення додатка..." пишуться малими літерами з першої великої і вирівнюються по правому краю сторінки. Допускається розподіл додатків на розділи типу "Додаток А.3". Ілюстрації, таблиці, формули нумерують відповідно до назви додатка, наприклад "рис. А.3".

**Перелік тем індивідуального завдання**

1. Вплив тренінгових технологій на розвиток професійних навичок персоналу в готельно-ресторанному бізнесі.
2. Роль стратегічного планування у впровадженні тренінгових програм для готельно-ресторанного персоналу.
3. Аналіз потреб персоналу як ключовий етап перед розробкою тренінгових програм у готельно-ресторанному бізнесі.
4. Визначення та вимірювання ефективності тренінгових програм в готельно-ресторанному секторі: ключові метрики та методи.
5. Системи відстеження прогресу під час тренінгів: як забезпечити ефективну моніторинг та оцінку навичок персоналу.
6. Особливості та адаптація тренінгів до готельно-ресторанного бізнесу: засоби врахування специфіки галузі.
7. Ефективні методи тренінгів для готельно-ресторанного персоналу: вибір оптимальних форм і технік.
8. Вплив тренінгів на згуртованість та комунікацію в колективі готельно-ресторанного закладу.
9. Індивідуальний розвиток та кар'єрні перспективи через участь у тренінгових програмах в готельно-ресторанній сфері.
10. Управління внутрішнім опором до змін під час впровадження тренінгових технологій в готельно-ресторанному бізнесі.
11. Системи мотивації та винагородження у контексті тренінгових програм для готельно-ресторанного персоналу.
12. Організація та впровадження стратегічних тренінгів для розвитку лідерських якостей у готельно-ресторанному бізнесі.
13. Тренінгові програми для розвитку комунікаційних навичок персоналу в готельно-ресторанному закладі.
14. Тренінгові підходи у вирішенні конфліктів та підтримці позитивного робочого клімату у готельно-ресторанному бізнесі.
15. Тренінгові технології для підготовки персоналу до сезонності та великих навантажень у готельно-ресторанному секторі.
16. Інноваційні підходи до тренінгів у готельно-ресторанному бізнесі: перспективи та вплив на ефективність.
17. Тренінгові програми для розвитку маркетингових навичок персоналу готельно-ресторанного закладу.
18. Ефективні тренінги для персоналу з продажу та вивчення навичок обслуговування клієнтів у готельно-ресторанній галузі.
19. Тренінгові підходи до створення привабливих акцій та пакетних пропозицій для привертання клієнтів.
20. Розробка тренінгів для збереження та привертання лояльних клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі.
21. Використання тренінгових технологій у відповіді на відгуки та скарги клієнтів: підвищення якості обслуговування.
22. Тренінгові програми для розвитку електронної комерції та інтернет-стратегій у готельно-ресторанному секторі.
23. Використання соціальних мереж у маркетингових стратегіях готельно-ресторанного бізнесу: тренінгові аспекти.
24. Оцінка ефективності маркетингових кампаній через тренінгові інструменти та аналіз результатів.
25. Сучасні тенденції в готельно-ресторанному маркетингу та їх вплив на розробку тренінгових програм.

**7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ**

**НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА «ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

1. **Проблемні лекції** – спрямовані на розвиток логічного мислення студентів і характеризуються тим, що коло питань теми обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздачею студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. Під час читання лекцій студентам даються питання для самостійного розмірковування, проте лектор сам відповідає на них, не чекаючи відповідей студентів. Система питань у ході лекції відіграє активізуючу роль, примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

2. **Міні-лекції** – передбачають виклад навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

3. Робота в малих групах – використовується з метою активізації роботи студентів при проведенні семінарських і практичних занять. Це так звані групи психологічного комфорту, де кожен учасник відіграє свою особливу роль і певними своїми якостями доповнює інших. Використання цієї технології дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

4. **Семінари-дискусії** – передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, учать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

5. **Мозкові атаки** – це метод розв’язання невідкладних завдань за дуже обмежений час. Сутність його полягає в тому, щоб висловити як найбільшу кількість ідей за невеликий проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.

6. **Кейс-метод** (метод аналізу конкретних ситуацій) дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

7. **Ознайомлювальні або початкові ігри** частіше за все використовуються на початку занять для створення робочої атмосфери, ― налаштування учасників на групову роботу.

8. **Презентації** – виступи перед аудиторією – використовуються для подання певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань, інструктажу, демонстрації нових товарів і послуг.

9. **Рольові ігри** – форма активізації студентів, за якої вони задіяні в процесі розв’язання певної виробничої ситуації у ролі безпосередніх учасників подій.

10. **Модерація** – це метод, який допомагає групам розглядати теми, проблеми, завдання, зосереджуючись на змісті цілеспрямовано й ефективно, під час самостійної участі кожного у вільній колегіальній атмосфері. Модерація як спосіб проведення обговорення швидко призводить до конкретних результатів, дає можливість усім присутнім брати участь в процесі вироблення рішень, відчуваючи у ході цього свою повну відповідальність за результат.

11. Банк візуального супроводження – сприяє активізації творчого сприйняття змісту дисципліни за допомогою наочності.

**8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

**Основна література**

1. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ. 2022. 184 с.
2. Креативний менеджмент: підруч. [для вивч. Дисципліни студент. Денної та заочної форм навчан. економ. спец.] / проф., д. е. н. В. Я. Брич, к. іст. н. М. М. Корман. – Тернопіль: ТНЕУ, 2018. – 220 с.
3. Свидрук І. І. Креативний менеджмент. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 224 с.
4. Матійків І. М. Тренерська майстерність: теорія і практика. Технологія проведення тренінгів: [метод. посіб.]. – Львів : СПОЛОМ, 2021. – 280 с.
5. Матійків І. М. Тренерська майстерність: теорія і практика. Практикум для тренерів: [метод. посіб.]. – Львів : СПОЛОМ, 2021. – 224 с.

**Допоміжна література**

1. Кузьмін О.Є. Сутність та типологія креативних колективів на промислових підприємствах / О.Є. Кузьмін, О.О. Горячка [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://archive.nbuv.gov.ua/portal/ natural/Vnulp/Menegment/2011\_714/04.pdf
2. Бутко М.П. Управлінські рішення: евристичність, креативність, транспарентність: навчальний посібник / М.П. Бутко, І.М. Бутко, В.П. Мащенко, М.І. Мурашко, Л.Д. Оліфіренко / Під ред. М.П. Бутко. – Ніжин: ТОВ «Видавництво «Аспект-Поліграф», 2008. – 428 с.
3. Вілкинсон М. Секрети фасилітації. SMART-посібник із результативної роботи в групі, Київ: Фабула, 2021 р. – 501 с.
4. Івашньова С. Як підготувати та провести ефективний тренінг : практичний порадник, Видавництво «Ранок» 2019, - 80 с.
5. Кузьмін О.Є. Креативний менеджмент :навч. посібник / О.Є. Кузьмін, С.В. Князь, І.В. Литвин, Д.К. Зінкевич. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2010. – 124 с.
6. Федорак Я. Креативність – не талант, а навички. Майстер-клас Едварда де Боно «Курс креативного мислення в менеджменті».
7. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2014. 250 с.
8. Чебикін О. Я., Сінєльнікова Т. В. Психологічні основи тренінгових технологій : монографія. ПНЦ НАПН України. Одеса : ТОВ Лерадрук, 2013. 229 с.
9. Шеремета П.М. Кейс-метод: з досвіду викладання в українській бізнес школі / П.М. Шеремета, Л.Г. Каніщенко / За ред. О.І. Сидоренка. — К: Центр інновацій та розвитку, 1999. - 80 с.
10. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування = Reaching out / пер. з англ. В. Хомика. К. : КМ Академія 2003. 288 с.

.

**Інформаційні ресурси в мережі Інтернет**

1. Мала Н. Т. Креативність як складова ефективного управління. Режим доступу: <http://archive.nbuv.gov.ua/portal/natural/Vnulp/Menegment/2011_704/03.pdf>
2. Малецький А. В., Малецька А. В. Інноваційний персонал як чинник економічного зростання підприємства [Електронний ресурс] / А. В. Малецький, А. В. Малецька. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/kgm_econ/2010_94/staty_94/368-372.pdf>
3. Психологія стресу та способи боротьби з ним, онлайн тренінг на платформі "Prometheus"

Режим доступу: <https://prometheus.org.ua/course/course-v1:KUBG+Psy101+2014_T1>

1. Навчаймось вчитись: Потужні розумові інструменти для опанування складних предметів, онлайн тренінг на платформі "Prometheus"

Режим доступу: <https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+LHTL101+2018_T3>

1. Думай інакше: Зламай перешкоди на шляху до навчання та відкрий свій прихований потенціал, онлайн тренінг на платформі "Prometheus"

Режим доступу: <https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+MINDSHIFT101+2021_T2>

1. Стрес-менеджмент для освітян, онлайн тренінг на платформі "Prometheus"

Режим доступу: <https://prometheus.org.ua/course/course-v1:CARITAS+STRESS101+2023_T2>

1. Дизайн-мислення для інновацій, онлайн тренінг на платформі "Prometheus"

Режим доступу: <https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+DTI101+2017_T3>

1. Економічний словник [Електронний ресурс] // Бібліотека економіста. – Режим доступу : <http://www.library.if.ua>.
2. Статистична інформація [Електронний ресурс] / Державний комітет статистики України. – Режим доступу : [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua) .
3. Державне агентство розвитку туризму України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.facebook.com/DARTUkraine/>
4. Платформа для управлінців. Проєкт CEO CLUB UKRAINE [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://executives.com.ua/>
5. Журнал Ресторатор <https://www.restorator.ua/>
6. Інтернет портал для управлінців <http://www.management.com.ua/>
7. Готелі, Ресторани, Кейтеринг <http://horeca.ua/ukr/>
8. Журнал «Академія гостинності» <http://hotel-rest.com.ua./>
9. Готельний та ресторанний бізнес <http://prohotclia.com.ua/>
10. Туристичний портал «Турінфом Закарпаття» <https://tourinform.org.ua/>

**Додаток 2**

**Результати перегляду**

**робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ н.р. без змін; зі змінами (Додаток \_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол № \_\_\_ від «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ н.р. без змін; зі змінами (Додаток \_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол № \_\_\_ від «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ н.р. без змін; зі змінами (Додаток \_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол № \_\_\_ від «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ н.р. без змін; зі змінами (Додаток \_\_\_).

(потрібне підкреслити)

протокол № \_\_\_ від «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ р. Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (Прізвище ініціали)