

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

НМКД навчальної дисципліни

Менеджмент готельно-ресторанного господарства

Рівень вищої освіти **Бакалавр (бакалаврський)**

Галузь знань **024 «Сфера обслуговування»**

Спеціальність : **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанна справа»**

Вид дисципліни **обов'язкова**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

РОЗРОБНИК: Решетняк О.І., к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

2019 / 2020 навчальний рік

НМКД містить:

Робоча програма навчальної дисципліни
Навчальний контент (розширений план лекції)
Плани практичних (семінарських) занять
Питання, задачі, завдання для поточного та підсумкового контролю знань і
вмінь здобувача вищої освіти,
Завдання семестрових залікових робіт

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи
к.х.н., доц. Пантелеймонов А.В.

“ _____ ” _____ 20__ р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент готельного і ресторанного господарства

(назва навчальної дисципліни)

Рівень вищої освіти **перший (бакалаврський)**

Галузь знань **024 «Сфера обслуговування»**

Спеціальність : **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанна справа»**

Вид дисципліни **обов’язкова**

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2019/ 2020 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

“ 27 ” серпня 2019 року, протокол № 1

Розробники програми:

Решетняк О.І., к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Програму схвалено на засіданні кафедри міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

Протокол від “ 27 ” серпня 2019 року, протокол № 1

В. о. завідувача кафедри

Данько О.І.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено методичною комісією міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 1 від “ 27 ” серпня 2019 року

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Григорова-Беренда Л. І

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Менеджмент готельного і ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки **бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1 Мета вивчення курсу «Менеджмент готельного і ресторанного господарства» полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами індустрії гостинності і підвищення ефективності їх діяльності.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є:

– ознайомити майбутніх фахівців з термінологією, понятійним апаратом менеджменту і забезпечити його засвоєння студентами;

– озброїти студентів системою знань у сфері теоретичних, методичних, інформаційних основ менеджменту; функцій менеджменту; теорій та методів обґрунтування та прийняття управлінських рішень;

– забезпечити засвоєння студентами методичного інструментарію менеджменту, оволодіння навичками творчого критичного підходу до оцінки викладених у спеціальній методичній літературі точок зору щодо менеджменту, діючого механізму реалізації сучасних концепцій менеджменту на підприємствах готельного і ресторанного господарства та розроблення обґрунтованих пропозицій щодо його удосконалення;

– сформувати у студентів чітке уявлення про менеджмент як про цілісну системи організації підприємницької діяльності, спрямованої на вирішення завдань підприємств готельно-ресторанного господарства щодо організації виробництва і пропонування на ринку послуг, які якнайкраще задовольняють потреби активних і потенційних покупців;

– забезпечити вироблення вмінь та навичок впровадження і використання менеджменту в практиці діяльності підприємств на ринках індустрії гостинності;

– забезпечити зацікавленість студентів в активній навчальній та науково-дослідній роботі.

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:

знати:

- теоретичні та методологічні основи менеджменту готельного і ресторанного господарства;
- сучасні тенденції і перспективи розвитку індустрії гостинності;
- мету та завдання функціонування закладів готельно-ресторанного господарства;
- систему функцій менеджменту готелів і ресторанів;
- сутність, види та принципи прийняття управлінських рішень;
- поняття «конкурентного середовища» та його елементи;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних послуг;
- нормативи якості готельних послуг;
- особливості ринку послуг готельного бізнесу та туризму в світовій туристичній сфері;
- існуючу нормативну документацію менеджменту закладів готельно-ресторанного господарства;
- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу.

уміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці індустрії гостинності;
- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;
- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг гостинності;

- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;
- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі.

- вільно володіти технологією у сфері готельно-ресторанного бізнесу;
- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно-ресторанного бізнесу;
- характеризувати основні сегменти сфери готельних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг гостинності.

мати навички:

- оволодіти сучасним досвідом управління підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- опанувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристичного ринку;
- ефективного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу для підвищення їх прибутковості;
- застосування сучасних інноваційних та інформаційних технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- – аналізу цілей підприємства і побудови «дерева цілей».

1.3. Кількість кредитів: 7 (3 кредита на 2 курс, 4 семестр)

1.4. Загальна кількість годин: 210 (з них 90)

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
2-й	2-й
Семестр	
4-й	4-й
Лекції	
32 год	12 год (в т.ч. 4 аудиторних)
Практичні, семінарські заняття	
32 год	-
Самостійна робота	
26 год.	78 год,
В т.ч. індивідуальні завдання (контрольна робота)	
10 год	

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні досягти таких результатів навчання: отримати комплекс компетенцій, що дозволять:

- кваліфіковано і продуктивно проводити при виконанні своїх професійних обов'язків приймати обґрунтовані управлінські рішення,
- діагностувати стан готельних та ресторанних підприємств і організації та тенденції розвитку ринку готельних та ресторанних послуг,
- аналізувати і розробляти оптимальний план готельного та ресторанного підприємства з метою задоволення потреб клієнтів більш ефективним способом, ніж конкуренти.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства

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

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Формування і розвиток науки про управління. Зародження науки про управління.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Праці Ф. Тейлора, А. Файоля, Г. Емерсона. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. Процес управління готелями і ресторанами.

Тема 2. Процес і методи управління організацією

Поняття процесу управління. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. Сутність і класифікація методів менеджменту.

Економічні методи управління. Організаційно-розпорядчі методи управління. Соціальні методи управління.

Розділ 2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті

Суть і види управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Основні підходи до прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Централізований та децентралізований підходи. Груповий та індивідуальний підходи. Система участі та неучасті. Демократичний та дорадчий підходи.

Методи прийняття рішень. Організація та контроль виконання рішень. Типологія стилів керівництва.

Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління

Готельні заклади як об'єкт управління. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Умови харчування і методи обслуговування.

Тема 5. Планування в організації

Поняття «планування». Планування як функція менеджменту. Його місце серед функцій управління. Методи розробки планів. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Кабінетні та польові

дослідження. Методи збирання первинної та вторинної маркетингової інформації. Складання анкет. Правила розроблення опитувальних листів. Види питань.

Сутність, види та принципи плагування. послідовність розробки та обґрунтування планів.

Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту

Організація як об'єкт управління. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. Види організацій. Характеристики організацій. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Моделі організацій як об'єктів управління.

Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. Поняття та класифікація організаційних структур управління. Формування організаційних структур управління. Етапи формування організаційних структур управління. Основні вимоги до організаційних структур управління. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. Типи організаційних структур управління в готелях.

Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації.

Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Методи й інструменти мотивації персоналу. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин									
	Денна форма					Заочна форма				
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі			
		л	п	інд	ср		л	п	інд	ср
Розділ 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства										
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи	12	4	4		4	14	2			12
Тема 2. Процес і методи управління організацією	10	4	4		2	16	2			14
Разом за розділом 1	22	8	8		6	30	4			26
Розділ 2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства										
Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті	14	6	6		2	10	2			8
Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління	10	4	4		2	10	2			8
Тема 5. Планування в організації	14	6	6		2	10	2			8
Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	10	4	4		2	9	1			8
Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	10	4	4		2	11	1			10
Разом за розділом 2	58	24	24		10	50	8			42
Контрольна робота	10				10	10				10
Всього годин	90	32	32		26	90	12			78

4. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	<p>Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність і основні підходи в менеджменті. 2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. 3. Формування і розвиток науки про управління. 4. Зародження науки про управління. 5. Еволюція наукових шкіл менеджменту. 6. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту. 7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. 8. Процес управління готелями і ресторанами. 	4
2.	<p>Процес і методи управління організацією</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття процесу управління. 2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. 3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. 4. Сутність і класифікація методів менеджменту. 5. Економічні методи управління. 6. Організаційно-розпорядчі методи управління. 7. Соціальні методи управління. 	4
3.	<p>Управлінські рішення в менеджменті</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Суть і види управлінських рішень. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Основні підходи до прийняття рішень. 4. Процес прийняття рішень. 5. Методи прийняття рішень. 6. Організація та контроль виконання рішень. 7. Типологія стилів керівництва. 	6
4.	<p>Індустрія гостинності як об'єкт управління</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Готельні заклади як об'єкт управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Заклади харчування як об'єкт управління. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування. 	4
5.	<p>Планування в організації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття «планування». 2. Планування як функція менеджменту. 3. Методи розробки планів. 4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. 5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.. 	6
6.	<p>Організація як об'єкт управління і функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація як об'єкт управління. 2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. 3. Види організацій. Характеристики організацій. 4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. 5. Моделі організацій як об'єктів управління. 6. Організаційно-функціональна структура сучасних 	4

	<p>підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p>7. Поняття та класифікація організаційних структур управління.</p> <p>8. Формування організаційних структур управління.</p> <p>9. Етапи формування організаційних структур управління.</p> <p>10. Основні вимоги до організаційних структур управління.</p> <p>11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.</p> <p>12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності.</p> <p>13. Типи організаційних структур управління в готелях.</p>	
7.	<p>Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</p> <p>1. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції.</p> <p>2. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації.</p> <p>3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p>4. Методи й інструменти мотивації персоналу.</p> <p>5. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.</p>	4
	Разом	32

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1.	<p>Ознайомлення з менеджментом готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи</p> <p>1. Сутність і основні підходи в менеджменті.</p> <p>2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.</p> <p>3. Формування і розвиток науки про управління.</p> <p>4. Зародження науки про управління.</p> <p>5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.</p> <p>6. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту.</p> <p>7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності.</p> <p>8. Процес управління готелями і ресторанами.</p>	4	12
2.	<p>Вивчення процесу і методів управління організацією</p> <p>1. Поняття процесу управління.</p> <p>2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності.</p> <p>3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту.</p> <p>4. Сутність і класифікація методів менеджменту.</p> <p>5. Економічні методи управління.</p> <p>6. Організаційно-розпорядчі методи управління.</p> <p>7. Соціальні методи управління.</p>	2	14
3.	<p>Вивчення управлінських рішень в менеджменті</p> <p>1. Суть і види управлінських рішень.</p> <p>2. Класифікація управлінських рішень.</p> <p>3. Основні підходи до прийняття рішень.</p>	2	8

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Процес прийняття рішень. 5. Методи прийняття рішень. 6. Організація та контроль виконання рішень. 7. Типологія стилів керівництва. 		
4.	<p>Вивчення індустрії гостинності як об'єкт управління</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Готельні заклади як об'єкт управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Заклади харчування як об'єкт управління. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування. 	2	8
5.	<p>Ознайомлення з плануванням в організації</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Поняття «планування». 2. Планування як функція менеджменту. 3. Методи розробки планів. 4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. 5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.. 	2	8
6.	<p>Вивчення організації як об'єкт управління і функція менеджменту</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Організація як об'єкт управління. 2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. 3. Види організацій. Характеристики організацій. 4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. 5. Моделі організацій як об'єктів управління. 6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. 7. Поняття та класифікація організаційних структур управління. 8. Формування організаційних структур управління. 9. Етапи формування організаційних структур управління. 10. Основні вимоги до організаційних структур управління. 11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. 12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. 13. Типи організаційних структур управління в готелях. 	2	8
13.	Підготовка до контрольної роботи «Розробка системи мотивації персоналу на підприємстві готельно-ресторанного господарства».	10	10
	Разом	26	78

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту чи заліку із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження.

Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін.

Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:

- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обрати тему самостійно, безпосередньо узгодивши її з лектором. Студент також може скористатися рекомендованим переліком тем з курсу «Маркетинг готельного і ресторанного підприємства».

Теми:

1. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
2. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
3. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанній індустрії.
4. Економічні методи управління в менеджменті.
5. Системи управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Стили керівництва на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
7. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства в економіці.
8. Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціо-технічна система.
9. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.
10. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.

11. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.
12. Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства.
13. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельного господарства.
14. Управління якістю готельно-ресторанних послуг як управлінський процес.
15. Система якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства: напрямки створення.
16. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.
17. Загальна система управління якістю (TQM) в управлінні якістю готельного продукту.
18. Планування як функція менеджменту, система планування готельно-ресторанного підприємства.
19. Аналіз як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.
20. Контроль як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.

Робота виконується українською мовою. Загальний обсяг не повинен перевищувати 25 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм і графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

Оцінювання контрольних робіт

№ п/п	Критерії оцінювання контрольних робіт	Кількість балів
1	Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту	до 4 балів
2	Структурно-логічна побудова роботи, актуальність (зміст вступу)	до 2 балів
3	Виклад основної частини	до 4 балів
	Висновки	до 2 балів
	Підсумкове оцінювання роботи – публічна доповідь	до 6 балів
	Разом (максимальна кількість)	18 балів

При оцінці контрольної роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення визначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

7. Методи контролю

Засвоєння теми (**поточний контроль**) контролюється на семінарських заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння змісту розділів (**проміжний контроль**) – на семінарських підсумкових заняттях або виконанням індивідуальної семестрової роботи

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів:

- тестові завдання;
- виконання творчих завдань (підготовка і виступ з презентацією результатів індивідуального науково-дослідного завдання);
- виконання індивідуальної семестрової роботи (письмова форма заліку/екзамену).

Підсумковий контроль засвоєння змісту розділів здійснюється по їх завершенню на підсумкових заняттях та на заліку/екзаміні. Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих розділів.

При вивченні кожної теми проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів із заздалегідь визначених питань. За виступ на семінарському занятті студент може отримати від **1** (доповнення, уточнення після відповіді або виступу іншого студента) до **5** (розгорнутий аналіз питання із залученням даних наукових статей, монографій, статистичних даних, схем, тощо) балів.

8. Розподіл балів, які отримують студенти

Які отримують студенти в 4 семестрі

Поточний контроль та самостійна робота							Конт- рольна робота	Разом	Залік	Сума
Розділ 1.		Розділ 2.								
Тема 1.	Тема 2.	Тема 3.	Тема 4.	Тема 5.	Тема 6.	Тема 7.	18	60	40	100
6	6	6	6	6	6	6				

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

9. Рекомендована література

Рекомендоване методичне забезпечення Базова література

1. *Авруцкая И.* Битва за гостя. Стратегии и тактики ресторанного маркетинга / Ирина Авруцкая. – М. : Ресторанные ведомости, 2015. – 184с.
2. *Джанджугазова Е. А.* Маркетинг в индустрии гостеприимства: учебн. пособ. [для студ. высш. учебн. завед.] / Е.А. Джанджугазова. – М.: Издат. Центр «Академия», 2003. – 244 с.
3. *Дурович А. П.* Маркетинг гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. [для студ. высш. учебн. завед.] / А. П. Дурович. – М.: Новое издание, 2005. – 632 с.
4. Европейский гостиничный маркетинг: учеб пособие [для студ. высш. учебн. завед.] – М: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.
5. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 1998. - 787 с.
6. *Тимошенко З. І.* Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / З. І. Тимошенко, Г. Б. Мунін, В. П. Дишлевий. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. - 246 с.
7. *Янкевич В. С.* Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт [Учебник] / В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукава. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 448 с.

Допоміжна

1. ДСТУ 4268:2003. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 4269:2004. Національний стандарт України „Послуги туристичні. Класифікація готелів”: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: Від 01.07.04. - К. : Держспоживстандарт України, 2004.
4. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства – К. : Інкос, 2007. – 280 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
6. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
7. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013. – 416 с. (Бакалавриат).

8. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 1998. -787 с.
9. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник .-М: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.-239с.
10. Самоукина Н.В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Наталья Самоукина. – М.: Вершина, 2007. – 224 с.
11. Сладкевич В.П. Мотивационный менеджмент: Курс лекций. – К.: МАУП, 2001.- 168 с.
12. Темный Ю.В., Темная Л.Р Экономика туризма: Учебник.-, М: Финансы и статистика, 2013.- 448 с.
13. Черевичко Т.В. Экономика туризма: Учебное пособие.- М: Дашков и К, 2012.-158с
14. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учеб. пособие / Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 607 с.

Інформаційні ресурси

- <http://www.wttc.org/> - сайт Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC)
- <http://www.dffd.gov.ua/> – офіційний сайт Державного Фонду фундаментальних досліджень України
- <http://www.ukrstat.gov.ua/> - офіційний сайт Держкомстату України
- <http://prohotelia.com.ua> – сайт аналітичних публікацій по проблемам гостинності.
- <http://www.resto.kharkov.ua/kharkov/> - Сайт «Ресторанне заметки» - огляд ресторанів та кафе Харкова
- <http://www.top-hotels.ru/> – сайт з інформацією про кращі готелі світу.
- <http://www.rada.gov.ua> – Сервер Верховної Ради України.
- <http://www.nau.kiev.ua> – Нормативні акти України.
- <http://www.tourism.gov.ua/> - сайт Державної туристичної Адміністрації.
- <http://www.restcon.ru/> - сайт з питань ресторанного бізнесу .
- <http://www.tourism.ru> – сайт з інформацією про країнознавство.

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ

1. РОЗШИРЕНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ

План

- 1.1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
- 1.2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
- 1.3. Формування і розвиток науки про управління.
 - 1.3.1. Зародження науки про управління.
 - 1.3.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
- 1.4. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту.

ТЕМА 2. ПРОЦЕС І МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

План

- 2.1. Поняття процесу управління.
- 2.2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності.
 - 2.2.1. Поняття функцій менеджменту.
 - 2.2.2. Класифікація функцій менеджменту.
- 2.3. Сутність і класифікація методів менеджменту.
 - 2.3.1. Економічні методи управління.
 - 2.3.2. Організаційно-розпорядчі методи управління.
 - 2.3.3. Соціальні методи управління.

ТЕМА 3. УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ

План

- 3.1. Суть і види управлінських рішень.
- 3.2. Основні підходи до прийняття рішень.
- 3.3. Процес прийняття рішень.
- 3.4. Методи прийняття рішень.
- 3.5. Організація та контроль виконання рішень.
- 3.6. Типологія стилів керівництва.

ТЕМА 4. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

План

- 4.1. Готельні заклади як об'єкт управління.
- 4.2. Типізація і класифікація закладів розміщення.
- 4.2. Заклади харчування як об'єкт управління.
- 4.4. Класифікація підприємств харчування.
- 4.5. Умови харчування і методи обслуговування

ТЕМА 5. ПЛАНУВАННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

План

- 1.1. Поняття «планування».
 - 1.1.1. Горизонт планування
 - 1.1.2. Стратегічне планування.
 - 1.1.3. Тактичне планування.
 - 1.1.4. Оперативне планування.
- 1.2. Його місце серед функцій управління.
- 1.3. Методи розробки планів.

1.4. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ І ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

План

6.1. Організація як об'єкт управління.

6.1.1. Сутність організації. Формальні й неформальні організації.

6.1.2. Види організацій.

6.1.3. Характеристики організацій.

6.1.4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок.

6.1.5. Моделі організацій як об'єктів управління.

6.2. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.

6.2.1. Поняття та класифікація організаційних структур управління.

6.2.2. Формування організаційних структур управління.

6.2.2.1. Етапи формування організаційних структур управління.

6.2.2.2. Основні вимоги до організаційних структур управління.

6.2.2.3. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.

6.2.3. Організаційні структури управління в індустрії гостинності.

6.2.4. Типи організаційних структур управління в готелях.

ТЕМА 7. МОТИВАЦІЯ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

План

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

7.2. Теорії мотивації персоналу.

7.2.1. Змістовні теорії мотивації.

7.2.2. Процесійні теорії мотивації.

7.3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

7.3.1. Методи й інструменти мотивації персоналу.

7.3.2. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

2. Плани семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми
1.	<p>Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність і основні підходи в менеджменті. 2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. 3. Формування і розвиток науки про управління. 4. Зародження науки про управління. 5. Еволюція наукових шкіл менеджменту. 6. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту. 7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності. 8. Процес управління готелями і ресторанами.
2.	<p>Процес і методи управління організацією</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття процесу управління. 2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності. 3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту. 4. Сутність і класифікація методів менеджменту. 5. Економічні методи управління. 6. Організаційно-розпорядчі методи управління. 7. Соціальні методи управління.
3.	<p>Управлінські рішення в менеджменті</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Суть і види управлінських рішень. 2. Класифікація управлінських рішень. 3. Основні підходи до прийняття рішень. 4. Процес прийняття рішень. 5. Методи прийняття рішень. 6. Організація та контроль виконання рішень. 7. Типологія стилів керівництва.
4.	<p>Індустрія гостинності як об'єкт управління</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Готельні заклади як об'єкт управління. 2. Типізація і класифікація закладів розміщення. 3. Заклади харчування як об'єкт управління. 4. Класифікація підприємств харчування. 5. Умови харчування і методи обслуговування.
5.	<p>Планування в організації</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття «планування». 2. Планування як функція менеджменту. 3. Методи розробки планів. 4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне. 5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства..
6.	<p>Організація як об'єкт управління і функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація як об'єкт управління. 2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. 3. Види організацій. Характеристики організацій. 4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. 5. Моделі організацій як об'єктів управління. 6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. 7. Поняття та класифікація організаційних структур управління. 8. Формування організаційних структур управління.

	<p>9. Етапи формування організаційних структур управління. 10. Основні вимоги до організаційних структур управління. 11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. 12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. 13. Типи організаційних структур управління в готелях.</p>
7.	<p>Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. 2. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. 3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. 4. Методи й інструменти мотивації персоналу. 5. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

Завдання для самостійної роботи

Завданнями для самостійної роботи є опрацювання теоретичного матеріалу та підготовка відповідей на контрольні питання, вирішення задач для самостійного опрацювання.

Тести

1. Управління - це:
 - + Процес планування, організації, мотивації і контролю, необхідні для того, щоб сформулювати і досягти цілей;
 - особливий вид діяльності, який перетворює неорганізований натовп в ефективно і цілеспрямовано працює виробничу групу;
 - ефективне та продуктивне досягнення цілей підприємства за допомогою планування, організації та лідерства керівника.
2. Менеджмент - це:
 - процес планування, організації, мотивації і контролю, необхідні для того, щоб сформулювати і досягти цілей;
 - особливий вид діяльності, який перетворює неорганізований натовп в ефективно і цілеспрямовано працює виробничу групу;
 - + Ефективне і продуктивне досягнення цілей підприємства за допомогою планування, організації та лідерства керівника.
3. Хто є родоначальником класичної школи менеджменту:
 - Ч. Бебідж;
 - М. Вебер;
 - + Ф. Тейлор.
4. Перший підручник з управління був написаний англійським підприємцем М. Веберів в:
 - 1850;
 - 1790;
 - +1832;
5. Хто автор цих слів: «Управління - це мистецтво знати точно, що належить зробити і як це зробити найдешевшим і найкращим способом»?
 - Ч. Бебідж;
 - М. Вебер;
 - + Ф. Тейлор.
6. Які бувають види розподілу праці менеджерів?
 - функціональне;
 - + Горизонтальне;
 - + Вертикальне;
 - пряме.
7. Скільки існує ієрархічних рівнів менеджменту?
 - 5;
 - +3;
 - 9.
8. Хто належить до середнього рівня менеджерів?
 - заступники;
 - + Керівники підрозділів;
 - керівники груп.
9. Функції менеджменту бувають:
 - загальні, індивідуальні;
 - групові, специфічні;
 - конкретні, розширені;
 - правильної відповіді немає.
10. Виберіть правильні функції менеджменту:
 - + Планування;
 - + Координування;
 - розподіл;
 - стимулювання;
 - всі відповіді вірні.
1. Планування - це:
 - + Управлінська діяльність, відображена в планах і фіксує майбутній стан менеджменту в даний час;

- перспективна орієнтація в рамках розпізнавання проблем розвитку;
- забезпечення цілеспрямованого розвитку організації в цілому і всіх її підрозділів.

2. Сформулюйте завдання планування:

- + Перспективна орієнтація в рамках розпізнавання проблем розвитку;
- забезпечення цілеспрямованого розвитку організації в цілому і всіх її підрозділів.
- створення бази для ефективного контролю шляхом порівняння показників.

3. За формою планування буває:

- тактичне;
- конкретне;
- + Перспективне.

4. Необхідність планування полягає у визначенні:

- + Кінцевих і проміжних цілей;
- + Задач, вирішення яких необхідне для досягнення цілей;
- + Засобів і способів вирішення завдань;
- правильної відповіді немає.

5. При якій формі планування здійснюється вибір засобів для виконання цілей на період від 1 року до 5 років?

- перспективне;
- + Середньострокове;
- оперативне.

6. При якій формі планування здійснюється визначення цілей діяльності на термін більше 5 років:

- + Перспективне;
- середньострокове;
- оперативне.

7. Організація - це:

- процес планування, організації, мотивації і контролю, необхідні для того, щоб сформулювати і досягти цілей;

- особливий вид діяльності, який перетворює неорганізований натовп в ефективно і цілеспрямовано працює виробничу групу;

+ Це управлінська діяльність, за допомогою якої система управління пристосовується для виконання завдань, поставлених на етапі планування.

8. Встановлення постійних і тимчасових зв'язків між усіма підрозділами організації здійснює функція:

- планування;
- + Організації;
- контролю.

9. Виберіть основні принципи організації менеджменту:

- безперервність;
- ритмічність;
- надійність;
- + Всі відповіді вірні.

10. Функції адміністративно-оперативного управління:

- + Визначення структури підприємств;
- періодичне або безперервне порівняння;
- + Встановлення відповідальності.

Тести з менеджменту 3-ий варіант

1. Регулювання - це:

- + Управлінська діяльність, спрямована на ліквідацію відхилень від заданого режиму управління;
- процес вироблення коректованих заходів і реалізації прийнятих технологій;
- + Функція менеджменту.

2. Принципи регулювання:

- + Раціональність;
- ритмічність;
- надійність;
- + Достовірність.

3. Завдання регулювання:

- оновлення планованих завдань;
- + Забезпечення своєчасного ефективного досягнення організацією своїх цілей;
- коригування результатів діяльності;

4. Види регулювання:

- + Реактивне;
- Операційна;
- + Випереджаюче.

5. При якому вигляді регулювання проблема розглядається як потенційна можливість:

- реактивне;

- операційне;
- + Випереджаюче.

6. Назвіть етапи регулювання:

- + Інформаційна підготовка для прийняття рішень;
- + Розробка та прийняття рішень;
- визначення структури підприємства.

7. Дайте правильне визначення функції координації:

- + Управлінська діяльність, яка забезпечує узгодженість роботи робочих підрозділів;
- управлінська діяльність, спрямована на ліквідацію відхилень від заданого режиму управління;
- це управлінська діяльність, за допомогою якої система управління пристосовується для виконання завдань,

поставлених на етапі планування.

8. Назвіть функції менеджменту:

- ритмічність;
- + Мотивація;
- законність;

9. Тип влади, який може використовувати менеджер:

- експертна;
- еталонна;
- законна;
- + Всі відповіді вірні.

10. Вплив - це:

- + Поведінку однієї людини, яка вносить зміну в поведінку іншої людини;
- вольове відношення між людьми, засноване на силі;
- переконання людини в чому-небудь

1. Назвіть форму впливу, яка може спонукати людину до тіснішої співпраці:

- + Переконання;
- принужденіє;
- + Участь співробітників в управлінні.

2. Завдання контролю:

- збір і систематизація інформації про фактичний стан діяльності;
- + Оцінка стану і значущості отриманих результатів;
- розробка і прийняття рішень.

3. Аналіз - це:

+ Це управлінська діяльність, яка забезпечує виявлення причин відхилення бажаного стану системи від фактичного і здійснює розробку заходів щодо усунення виявлених недоліків;

- управлінська діяльність, спрямована на ліквідацію відхилень від заданого режиму управління;
- це управлінська діяльність, за допомогою якої система управління пристосовується для виконання завдань,

поставлених на етапі планування.

4. Хто є продовжувачем теоретичної роботи Тейлора про менеджмент:

- А. Файоль;
- Ч. Бебідж;
- + М. Вебер.

5. Назвіть психологічні методи управління:

- + Метод професійного відбору;
- метод соціального нормування;
- + Метод гуманізації праці.

6. Які прийоми використовуються при психологічних методах управління?

- + Інтерв'ю;
- + Бесіди;
- + Тести;
- спостереження.

7. Назвіть соціальні методи управління:

- метод професійного відбору;
- + Метод соціального нормування;
- метод гуманізації праці.

Індивідуальні завдання

Індивідуальне навчально-дослідне завдання студента є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру, яке виконується в процесі вивчення програмного матеріалу навчального курсу і завершується разом із складанням підсумкового іспиту чи заліку із даної навчальної дисципліни. Метою такого виду роботи виступає самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи.

Індивідуальні завдання з дисципліни сприяють більш поглибленому вивченню студентом теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використання знань для вирішення відповідних практичних завдань.

Для покращення підготовки майбутнього спеціаліста, поглиблення запропонованого під час лекцій матеріалу застосовуються такі види індивідуальних завдань як реферати, аналітичні огляди тощо.

Контрольна робота є складовою навчального процесу, активною формою самостійної роботи студентів, і являє собою закінчене дослідження певного напрямку. Кожен з студентів отримує індивідуальне завдання, що сприяє:

- поглибленому вивченню теоретичного матеріалу;
- формуванню вмінь використання методів аналізу та оцінки факторів, що визначають особливості розробки маркетингової та управлінської стратегії туристичного підприємства;
- залученню студентів до самостійної роботи з науковою літературою конкретного спрямування та розвитку навичок глибокого вивчення, узагальнення та систематизації підбраного матеріалу;
- розвитку здібностей до формування авторських висновків та пропозицій на основі проведеного дослідження. Контрольна робота виконується студентом самостійно і здається у встановлений кафедрою термін. Передумовами виконання індивідуального завдання слугують:
- систематичне відвідування лекцій;
- активна участь в роботі на семінарських заняттях;
- творча ініціатива;
- відповідальність та організованість студента.

Успішне виконання контрольної роботи виступає формою проведення підсумкового контролю з дисципліни.

Якісно проведені дослідження можуть виступати основою для написання дипломних робіт.

Вибір теми дослідження є відповідальним етапом для початкового науковця. Невдало вибрана тема може спричинити проблеми в процесі підготовки та написання роботи.

Для своєї наукової роботи студент може обрати тему самостійно, безпосередньо узгодивши її з лектором.

Студент також може скористатися рекомендованим переліком тем з курсу *«Менеджмент готельно-ресторанного господарства»*.

Теми:

1. Історія розвитку менеджменту як науки.
2. Концепції та функції менеджменту.
3. Характеристика і види організаційних структур управління.
4. Особливості ведення ділових переговорів.
5. Влада і лідерство: сутність та значення.
6. Види конфліктів в організації та шляхи виходу з них.
7. Управління персоналом на підприємстві.
8. Мотивація персоналу: види і значення для діяльності фірми.
9. Комунікація і комунікаційні процеси в організації.
10. Ухвалення управлінських рішень та шляхи підвищення їх ефективності.
11. Ділова етика менеджера.
12. Сутність і значення самоменеджменту.
13. Зарубіжний досвід управління організацією.
14. Стратегічне планування та його значення.
15. Харизматичність менеджера: сутність, значення і способи розвитку харизми.
16. Основні методи визначення ефективності управління.
17. Основні моделі прийняття рішень.
18. Сучасна модель управління організацією.
19. Реінжиніринг: характеристика і значення.
20. Характеристика тайм-менеджменту.
21. Види ризиків в менеджменті.
22. Жінка-керівник: досвід і проблеми управління.
23. Сучасні стилі управління.
24. Формальне і неформальне управління.
25. Роль менеджменту в розвитку суспільства.
26. Делегування повноважень: поняття, цілі.

27. Стресостійкість як фактор ефективної діяльності менеджера. Профілактика стресу.
28. Теорії мотивації в менеджменті.
29. Контроль як функція менеджменту. Види контролю.
30. Емоційний інтелект менеджера.
31. Поняття і типологія кар'єри. Планування кар'єри і розвитку.
32. Вплив сили мотивації на результативність діяльності. Закон Єркс-Додсон.
33. Особливості менеджменту в малому бізнесі.
34. Менеджмент в великих російських фірмах: переваги і недоліки.
35. Соціально-психологічні методи управління.

Робота виконується українською або російською мовами. Загальний обсяг не повинен перевищувати 25 сторінок.

Контрольна робота повинна містити наступні обов'язкові складові:

- Титульний лист;
- Зміст;
- Вступ;
- Основна частина;
- Висновки;
- Список використаних джерел;
- Додатки (за необхідності).

Всі частини контрольної роботи повинні бути пов'язані між собою (кожен наступний розділ є логічним продовженням попереднього).

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків. Обов'язковим є наведення списку використаних джерел інформації, кількість яких становить близько 20 найменувань.

Текст роботи друкується за допомогою комп'ютера на стандартних білих аркушах паперу (формат А4). Друкування тексту одностороннє (на одній стороні аркушу) з використанням шрифтів текстового редактору Word (Times New Roman), колір – чорний, розмір – 14 pt, міжрядковий інтервал – полуторний, вирівнювання основного тексту – по ширині. Щільність тексту повинна бути однаковою. Текст дослідження потрібно друкувати, залишаючи поля таких розмірів: з лівого боку – 30 мм, з правого – 15 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм, абзац – 10 мм. Не допускається будь-які підкреслювання, виділення по тексту, окрім вказаних у представлених рекомендаціях.

Нумерація сторінок наскрізна. Першою сторінкою є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок. На титульному аркуші, на змісті, на додатках та на сторінці зі списком використаної літератури номер сторінки не ставлять, але всі вони включаються до загальної нумерації. На наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки арабськими цифрами без крапки в кінці.

Назви розділів друкуються великими літерами (шрифт – жирний), вирівнювання – по центру. Крапка після назв розділів, підрозділів, таблиць, діаграм і графіків не ставляться. Між назвою розділу і підрозділу витримують інтервал в один рядок.

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаного дослідження – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням або індивідуальна співбесіда на тему контрольної роботи.

Контрольна робота представляється у встановлені терміни.

При оцінці контрольної роботи враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, вміння застосовувати теоретичний матеріал для вирішення практичних проблем, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення визначеним нормам, якість підсумкової співбесіди або доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи.

Залікове завдання по курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства»

Варіант 1

1. Види залежностей результативних показників від факторних, їхня характеристика.
2. Використання прийому деталізації для оцінки стану суб'єкта.

Завдання 1. Розподіліть премію між персоналом, обслуговуючим банкет, загальна сума якої становить 47 тис. Грн. на підставі способу розподілу з урахуванням коефіцієнтів трудової участі.

Категорія персоналу	Відпрацьований час на підготовку і проведення банкету, ч	Середньогодинна ставка, грн / год	Бали трудової участі
Адміністратор	7	100	+0,2 +0,1
Офіціант 1	6	40	+0,1
Офіціант 2	6	40	+0,2
бармен	7	80	-0,3
Шеф повар	10	200	+0,2 +0,3
кухар	8	100	+0,1
Помічник кухаря	10	40	-0,2
фотограф	6	110	-
Звукорежисер	7	100	+0,2
ведучий свята	16	120	+0,2 +0,5
прибиральник	4	40	-

Завдання 2. За даними табл. проаналізувати відхилення при виконанні плану з використанням гнучкої системи.

Показник	Факт	План
Обсяг продажу, послуг.	21 500	20 000
Виручка від реалізації, грн	967 500	840 000
Собівартість реалізованої продукції, грн в тому числі	668375	640 875
- змінні витрати	387000	340000
- постійні витрати	281375	300875
Валовий прибуток, грн		
Адміністративні витрати, грн	57500	65 200
Витрати на збут, грн в тому числі	87100	91600
- змінні	64500	62000
- постійні	22 600	29 600
Операційний прибуток		

Залікове завдання по курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства»

Варіант 2

1. Визначення майбутньої і теперішньої вартості грошей
2. Маржинальний аналіз

Завдання 1. Побудувати сітковий графік відкриття кафе. Розрахувати параметри мережі. Визначити критичний шлях.

Мережевий графік робіт по відкриттю громадського харчування

№	Етап	Термін, тижнів
1	Розробка концепції	2
2	Складання бізнес-плану	4
3	Попереднє ув'язнення контролюючих організацій (пожежна, потребнадзор та ін.)	1
4	Технічне проектування залу, кухні, підсобних приміщень	5
5	Дизайн-проект залу, оформлення вхідної групи, розробка уніформи та фірмового стилю	3
6	Будівельні роботи	7
7	Придбання обладнання, кухонного начиння і меблів в зал	3
8	Розробка меню, винної карти, барного листа, контрольні опрацювання, складання нормативної документації на страви і напої	1
9	Подача документів на отримання алкогольної ліцензії	2
10	Розробка рекламної і піар-кампанії	3
11	Розробка стандартів обслуговування (складання книги стандартів). Купівля посуду, текстилю	2
12	Пошук постачальників, укладання договорів, розробка положення про приймання і пересуванні товарів	4
13	Запуск проекту	6

Завдання 2. Розподіліть премію між персоналом, обслуговуючим банкет, загальна сума якої становить 52 тис. грн. на підставі традиційного способу розподілу.

Категорія персоналу	Відпрацьований час на підготовку і проведення банкету, ч	Середньогодинна ставка, грн / год
Адміністратор	7	100
Офіціант 1	6	40
Офіціант 2	8	40
бармен	7	80
Шеф повар	10	200
кухар	8	100
Помічник кухаря	10	40
фотограф	6	110
Звукорежисер	7	100
ведучий свята	16	120
прибиральник	4	40