

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра міжнародної електронної комерції  
та готельно-ресторанної справи

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

з 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

Укладач к.е.н., доцент Данько Н. І.

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

2018/ 2019 навчальний рік

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

“ 28 ” серпня 2018 року, протокол № 1

Розробники програми:

Данько Н.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 “ 28 ” серпня 2018 року, протокол № 1

В. о. завідувача кафедри \_\_\_\_\_ Данько Н.І.  
(підпис)

(прізвище та ініціали)

Програму погоджено методичною комісією міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол № 1 від “ 28 ” серпня 2018 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»**.

**Предмет вивчення дисципліни** – система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Програма навчальної дисципліни складається з таких розділів:

1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства.
2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
3. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

### 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 готельного і 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;
- сформулювати у студентів чітке уявлення про менеджмент як про цілісну систему 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 технологій в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- – аналізу цілей підприємства і побудови «дерева цілей».

1.3. Кількість кредитів: 4

1.4. Загальна кількість годин: 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	-
Семестр	
5-й	-
Лекції	
32 год.	-
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	-
Самостійна робота	
56 год.	-
В т.ч. індивідуальні завдання	
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 планування. 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.

## **Розділ 3. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства**

### **Тема 8. Контроль як функція менеджменту**

Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.

### **Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю**

Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. Основні концепції і стратегії маркетингу.

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Модель поведінки кінцевого споживача: усвідомлення потреби, пошук та оцінка інформації, прийняття рішення про купівлю, оцінка правильності вибору.

Управління збутовою політикою готельного підприємства. Сутність і етапи планування збутової політики готелю. Функції і види каналів збуту готельних послуг. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.

### **Тема 10. Управління безпекою в готельному підприємстві**

Розробка концепції безпеки готелю. Аналіз можливих погроз для готелю. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.

### **Тема 11. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства**



Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. Система управління трудовими ресурсами. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Розвиток кадрового потенціалу. Ефективність управління персоналом.

## **Тема 12. Управління анімаційною діяльністю**

Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види. Характерні риси анімації. Функції анімації. Напрямки анімаційної діяльності. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності. Функції анімаційного менеджменту. Складові ефективної анімаційної діяльності. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності.

### 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
<b>Розділ 1. Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства</b>										
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи	10	4	4	-	2					
Тема 2. Процес і методи управління організацією	10	4	4	-	2					
<b>Разом за розділом 1</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>4</b>					
<b>Розділ 2. Система функціонального менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>										
Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті	10	4	4	-	2					
Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління	10	2	2		6					
Тема 5. Планування в організації	10	2	2	-	6					
Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	10	2	2	-	6					
Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	10	2	2		6					
<b>Разом за розділом 2</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>26</b>					
<b>Розділ 3. Управлінські процеси на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>										
Тема 8. Контроль як функція менеджменту	10	4	4	-	2					
Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю	10	2	2		6					
Тема 10. Управління безпекою в готельному підприємстві	10	2	2	-	6					
Тема 11. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства	10	2	2	-	6					
Тема 12. Управління анімаційною діяльністю	10	2	2		6					
<b>Всього за розділом 3</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>12</b>		<b>26</b>					
<b>Всього годин</b>	<b>120</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>46</b>					

#### 4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

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

	<p>підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p><b>7.</b> Поняття та класифікація організаційних структур управління.</p> <p><b>8.</b> Формування організаційних структур управління.</p> <p><b>9.</b> Етапи формування організаційних структур управління.</p> <p><b>10.</b> Основні вимоги до організаційних структур управління.</p> <p><b>11.</b> Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.</p> <p><b>12.</b> Організаційні структури управління в індустрії гостинності.</p> <p><b>13.</b> 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>	2
8.	<p>Контроль як функція менеджменту</p> <p>1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.</p> <p>2. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>3. Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах.</p> <p>4. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.</p>	4
9.	<p>Управління маркетинговою діяльністю</p> <p>1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі.</p> <p>2. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством.</p> <p>3. Основні концепції і стратегії маркетингу.</p> <p>4. Управління збутовою політикою готельного підприємства.</p> <p>5. Сутність і етапи планування збутової політики готелю.</p> <p>6. Функції і види каналів збуту готельних послуг.</p> <p>7. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.</p>	2
10.	<p>Управління безпекою в готельному підприємстві</p> <p>1. Розробка концепції безпеки готелю.</p> <p>2. Аналіз можливих погроз для готелю.</p> <p>3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.</p> <p>4. Комплекс технічних засобів безпеки.</p> <p>5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.</p> <p>6. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.</p>	2
11.	<p>Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <p>1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством.</p> <p>2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.</p>	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.</li> <li>4. Система управління трудовими ресурсами.</li> <li>5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.</li> <li>6. Розвиток кадрового потенціалу.</li> <li>7. Ефективність управління персоналом.</li> </ul>	
12.	<p>Управління анімаційною діяльністю</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види.</li> <li>2. Характерні риси анімації.</li> <li>3. Функції анімації.</li> <li>4. Напрямки анімаційної діяльності.</li> <li>5. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності..</li> <li>6. Складові ефективної анімаційної діяльності.</li> <li>7. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності</li> </ul>	2
	<b>Разом</b>	<b>32</b>

### 8. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1.	<p>Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність і основні підходи в менеджменті.</li> <li>2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.</li> <li>3. Формування і розвиток науки про управління.</li> <li>4. Зародження науки про управління.</li> <li>5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.</li> <li>6. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту.</li> <li>7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності.</li> <li>8. Процес управління готелями і ресторанами.</li> </ul>	2
2.	<p>Процес і методи управління організацією</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття процесу управління.</li> <li>2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності.</li> <li>3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту.</li> <li>4. Сутність і класифікація методів менеджменту.</li> <li>5. Економічні методи управління.</li> <li>6. Організаційно-розпорядчі методи управління.</li> <li>7. Соціальні методи управління.</li> </ul>	2
3.	<p>Управлінські рішення в менеджменті</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Суть і види управлінських рішень.</li> <li>2. Класифікація управлінських рішень.</li> <li>3. Основні підходи до прийняття рішень.</li> <li>4. Процес прийняття рішень.</li> <li>5. Методи прийняття рішень.</li> <li>6. Організація та контроль виконання рішень.</li> <li>7. Типологія стилів керівництва.</li> </ul>	2
4.	Індустрія гостинності як об'єкт управління	6

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Готельні заклади як об'єкт управління.</li> <li>2. Типізація і класифікація закладів розміщення.</li> <li>3. Заклади харчування як об'єкт управління.</li> <li>4. Класифікація підприємств харчування.</li> <li>5. Умови харчування і методи обслуговування.</li> </ol>	
5.	<p>Планування в організації</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття «планування».</li> <li>2. Планування як функція менеджменту.</li> <li>3. Методи розробки планів.</li> <li>4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне.</li> <li>5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства..</li> </ol>	6
6.	<p>Організація як об'єкт управління і функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація як об'єкт управління.</li> <li>2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації.</li> <li>3. Види організацій. Характеристики організацій.</li> <li>4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок.</li> <li>5. Моделі організацій як об'єктів управління.</li> <li>6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.</li> <li>7. Поняття та класифікація організаційних структур управління.</li> <li>8. Формування організаційних структур управління.</li> <li>9. Етапи формування організаційних структур управління.</li> <li>10. Основні вимоги до організаційних структур управління.</li> <li>11. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.</li> <li>12. Організаційні структури управління в індустрії гостинності.</li> <li>13. Типи організаційних структур управління в готелях.</li> </ol>	6
7.	<p>Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції.</li> <li>2. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації.</li> <li>3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.</li> <li>4. Методи й інструменти мотивації персоналу.</li> <li>5. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.</li> </ol>	6
8.	<p>Контроль як функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>2. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах.</li> <li>4. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.</li> </ol>	2
9.	<p>Управління маркетинговою діяльністю</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі.</li> <li>2. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством.</li> <li>3. Основні концепції і стратегії маркетингу.</li> </ol>	6

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Управління збутовою політикою готельного підприємства.</li> <li>5. Сутність і етапи планування збутової політики готелю.</li> <li>6. Функції і види каналів збуту готельних послуг.</li> <li>7. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.</li> </ol>	
10.	<p>Управління безпекою в готельному підприємстві</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка концепції безпеки готелю.</li> <li>2. Аналіз можливих погроз для готелю.</li> <li>3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.</li> <li>4. Комплекс технічних засобів безпеки.</li> <li>5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.</li> <li>6. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.</li> </ol>	6
11.	<p>Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством.</li> <li>2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.</li> <li>4. Система управління трудовими ресурсами.</li> <li>5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.</li> <li>6. Розвиток кадрового потенціалу.</li> <li>7. Ефективність управління персоналом.</li> </ol>	1
12.	<p>Управління анімаційною діяльністю</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види.</li> <li>2. Характерні риси анімації.</li> <li>3. Функції анімації.</li> <li>4. Напрямки анімаційної діяльності.</li> <li>5. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності..</li> <li>6. Складові ефективної анімаційної діяльності.</li> <li>7. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності</li> </ol>	1
13.	Контрольна робота «Розробка системи мотивації персоналу на підприємстві готельно-ресторанного господарства».	5
<b>Разом</b>		<b>56</b>

## 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 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.

Оцінювання контрольних робіт

№ п/п	Критерії оцінювання контрольних робіт	Кількість балів
1	Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту	до 2 балів
2	Структурно-логічна побудова роботи, актуальність (зміст вступу)	до 2 балів
3	Виклад основної частини	до 2 балів
	Висновки	до 2 балів
	Підсумкове оцінювання роботи – публічна доповідь	до 2 балів
	Разом (максимальна кількість)	10 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 екзамену).

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

### 8. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль та самостійна робота											Разом	Екзамен	Сума													
Розділ 1.		Розділ 2.					Розділ 3.																			
5	Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи	5	Тема 2. Процес і методи управління організацією	5	Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті	5	Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління	5	Тема 5. Планування в організації	5	Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту	5	Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному	5	Тема 8. Контроль як функція менеджменту	5	Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю	5	Тема 10. Управління безпекою в готельному підприємстві	5	Тема 11. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства	5	Тема 12. Управління анімаційною діяльністю	60	40	100

### 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

- 5.1. Поняття «планування».
  - 5.1.1. Горизонт планування
  - 5.1.2. Стратегічне планування.
  - 5.1.3. Тактичне планування.
  - 5.1.4. Оперативне планування.
- 5.2. Його місце серед функцій управління.
- 5.3. Методи розробки планів.
- 5.4. 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.

## **ТЕМА 8. КОНТРОЛЬ ЯК ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ**

### План

8.1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.

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

8.2.1. Попередній контроль, його організація

8.2.2. Поточний контроль, його організація.

8.2.3. Заключний контроль. Його індикатори, зворотній зв'язок.

## **ТЕМА 9. УПРАВЛІННЯ МАРКЕТИНГОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ**

### План

9.1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі.

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

9.3. Функції маркетингового менеджменту:

9.3.1. Створення системи маркетингової інформації на підприємстві (визначення джерел маркетингової інформації, організація її збирання та обробки тощо);

9.3.2. На основі ретельного маркетингового дослідження визначення цільових ринків підприємства, їх місткості та кон'юнктури;

9.3.3. Дослідження характеристик і поведінки суб'єктів цільових ринків фірми (споживачів, постачальників, посередників, конкурентів і інше);

9.3.4. Прогнозування збуту продукції (послуг) фірми;

9.3.5. Аналіз конкурентних можливостей фірми з урахуванням її ресурсів;

9.3.6. Визначення (розробка) маркетингової стратегії (тактики);

9.3.7. Розробка маркетингової програми підприємства;

9.3.8. Формування товарної, цінової, розподільної і комунікаційної політики фірми;

9.3.9. Правління розробкою товарів (підвищення конкурентоспроможності, оптимізація асортименту, подовження життєвого циклу тощо);

9.3.10. Управління ціноутворенням (визначення базової ціни, динаміка цін);

9.3.11. Управління каналами товарообігу підприємства, організація ефективного збуту продукції;

9.3.12. Управління процесом комунікацій підприємства;

9.3.13. Створення й застосування системи контролю маркетингової діяльності фірми;

9.3.14. Розробка й застосування системи управління торговим персоналом фірми.

9.3. Основні концепції і стратегії маркетингу.

9.4. Сутність і етапи планування збутової політики готелю.

9.4.1. Етапи організації системи збуту готельного підприємства

9.4.1.1. Визначення цілей і задач збуту.

9.4.1.2. Розробка альтернативних варіантів структури каналів збуту.

9.4.1.3. Визначення числа посередників у системі збуту.

9.4.1.4. Визначення стратегії збуту (стратегія селективного та ексклюзивного збуту).

9.4.1.5. Вибір оптимального для даного ринку каналу (системи) збуту.

9.4.1.6. Вибір суб'єктів каналу збуту.

9.4.1.7. Організація зворотного зв'язку і мотивації суб'єктів системи збуту.

9.4.1.8. Організація контролю й оцінки діяльності учасників каналів збуту.

9.5. Функції і види каналів збуту готельних послуг.

9.6. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.

## **ТЕМА 10. УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

### **План**

- 10.1. Розробка концепції безпеки готелю.
- 10.2. Аналіз можливих погроз для готелю.
- 10.3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.
- 10.4. Комплекс технічних засобів безпеки.
- 10.5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.

## **ТЕМА 11. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **План**

- 11.1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством.
- 11.2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.
- 11.3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.
- 11.4. Система управління трудовими ресурсами.
- 11.5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.
- 11.6. Розвиток кадрового потенціалу.
- 11.7. Ефективність управління персоналом.

## **ТЕМА 13. УПРАВЛІННЯ АНІМАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ**

### **План**

- 12.1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види.
- 12.2. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.
- 12.3. Функції анімаційного менеджменту.
- 12.4. Складові ефективної анімаційної діяльності.

## 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"> <li>1. Сутність і основні підходи в менеджменті.</li> <li>2. Суб'єкт та об'єкт управління: характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.</li> <li>3. Формування і розвиток науки про управління.</li> <li>4. Зародження науки про управління.</li> <li>5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.</li> <li>6. Принципи, рівні, мета, завдання менеджменту.</li> <li>7. Специфіка менеджменту в індустрії гостинності.</li> <li>8. Процес управління готелями і ресторанами.</li> </ol>
2.	<p>Процес і методи управління організацією</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття процесу управління.</li> <li>2. Функції менеджменту як виду управлінської діяльності.</li> <li>3. Поняття функцій менеджменту. Класифікація функцій менеджменту.</li> <li>4. Сутність і класифікація методів менеджменту.</li> <li>5. Економічні методи управління.</li> <li>6. Організаційно-розпорядчі методи управління.</li> <li>7. Соціальні методи управління.</li> </ol>
3.	<p>Управлінські рішення в менеджменті</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Суть і види управлінських рішень.</li> <li>2. Класифікація управлінських рішень.</li> <li>3. Основні підходи до прийняття рішень.</li> <li>4. Процес прийняття рішень.</li> <li>5. Методи прийняття рішень.</li> <li>6. Організація та контроль виконання рішень.</li> <li>7. Типологія стилів керівництва.</li> </ol>
4.	<p>Індустрія гостинності як об'єкт управління</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Готельні заклади як об'єкт управління.</li> <li>2. Типізація і класифікація закладів розміщення.</li> <li>3. Заклади харчування як об'єкт управління.</li> <li>4. Класифікація підприємств харчування.</li> <li>5. Умови харчування і методи обслуговування.</li> </ol>
5.	<p>Планування в організації</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття «планування».</li> <li>2. Планування як функція менеджменту.</li> <li>3. Методи розробки планів.</li> <li>4. Види планування: оперативне, тактичне, стратегічне.</li> <li>5. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства..</li> </ol>
6.	<p>Організація як об'єкт управління і функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація як об'єкт управління.</li> <li>2. Сутність організації. Формальні й неформальні організації.</li> <li>3. Види організацій. Характеристики організацій.</li> <li>4. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок.</li> <li>5. Моделі організацій як об'єктів управління.</li> <li>6. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.</li> <li>7. Поняття та класифікація організаційних структур управління.</li> <li>8. Формування організаційних структур управління.</li> </ol>

	<p><b>9.</b> Етапи формування організаційних структур управління.</p> <p><b>10.</b> Основні вимоги до організаційних структур управління.</p> <p><b>11.</b> Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.</p> <p><b>12.</b> Організаційні структури управління в індустрії гостинності.</p> <p><b>13.</b> Типи організаційних структур управління в готелях.</p>
7.	<p>Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції.</li> <li>2. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації.</li> <li>3. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.</li> <li>4. Методи й інструменти мотивації персоналу.</li> <li>5. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.</li> </ol>
8.	<p>Контроль як функція менеджменту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функція контролю в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>2. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Вхідний, поточний та завершувальний види контролю на готельно-ресторанних підприємствах.</li> <li>4. Планування процесу контролю на підприємствах готельно-ресторанної галузі.</li> </ol>
9.	<p>Управління маркетинговою діяльністю</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі.</li> <li>2. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством.</li> <li>3. Основні концепції і стратегії маркетингу.</li> <li>4. Управління збутовою політикою готельного підприємства.</li> <li>5. Сутність і етапи планування збутової політики готелю.</li> <li>6. Функції і види каналів збуту готельних послуг.</li> <li>7. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку.</li> </ol>
10.	<p>Управління безпекою в готельному підприємстві</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розробка концепції безпеки готелю.</li> <li>2. Аналіз можливих погроз для готелю.</li> <li>3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.</li> <li>4. Комплекс технічних засобів безпеки.</li> <li>5. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.</li> <li>6. Електронні системи безпеки та застосування інформаційних технологій в управлінні безпекою готельно-ресторанних закладів.</li> </ol>
11.	<p>Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль людського фактора в управлінні готельно-ресторанним підприємством.</li> <li>2. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання.</li> <li>4. Система управління трудовими ресурсами.</li> <li>5. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу.</li> <li>6. Розвиток кадрового потенціалу.</li> <li>7. Ефективність управління персоналом.</li> </ol>
12.	<p>Управління анімаційною діяльністю</p>

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види.</li><li>2. Характерні риси анімації.</li><li>3. Функції анімації.</li><li>4. Напрямки анімаційної діяльності.</li><li>5. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності..</li><li>6. Складові ефективної анімаційної діяльності.</li><li>7. Роль шефа-аніматора у процесі анімаційної діяльності</li></ol> |
|---|

### 3. ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

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:

21. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
22. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
23. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанній індустрії.

24. Економічні методи управління в менеджменті.
25. Системи управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
26. Стили керівництва на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
27. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства в економіці.
28. Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціо-технічна система.
29. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.
30. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельного господарства.
31. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.
32. Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства.
33. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельного господарства.
34. Управління якістю готельно-ресторанних послуг як управлінський процес.
35. Система якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства: напрямки створення.
36. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.
37. Загальна система управління якістю (TQM) в управлінні якістю готельного продукту.
38. Планування як функція менеджменту, система планування готельно-ресторанного підприємства.
39. Аналіз як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.
40. Контроль як функція менеджменту, його послідовність та система контролю на підприємствах індустрії гостинності.

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.

#### Оцінювання контрольних робіт

№ п/п	Критерії оцінювання контрольних робіт	Кількість балів
1	Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту	до 2 балів
2	Структурно-логічна побудова роботи, актуальність (зміст вступу)	до 2 балів
3	Виклад основної частини	до 2 балів
	Висновки	до 2 балів
	Підсумкове оцінювання роботи – публічна доповідь	до 2 балів
	Разом (максимальна кількість)	10 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.

## 5. ЗАВДАННЯ СЕМЕСТРОВОГО ЕКЗАМЕНУ

### Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Семестр 6

Форма навчання: очна

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр

Навчальна дисципліна: Менеджмент готельної і ресторанної справи

#### ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним підприємством. Назвіть її переваги й недоліки. (20 балів)
2. Надайте характеристику основним видам контролю, який здійснюють на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. (20 балів)

Затверджено на засіданні міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

протокол № 1 від 28 серпня 2018 р.

В. о. зав. кафедри \_\_\_\_\_ (Данько Н.І.)

підпис

Екзаменатор \_\_\_\_\_ (Данько Н.І.)