

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ _____ ” _____ 2017 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Менеджмент готельно-ресторанного господарства

Напрямок 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2017 / 2018 навчальний рік

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

«28» серпня 2017 року, протокол №1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Шамара І. М., старший викладач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «28» серпня 2017 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ Парфіненко А.Ю.
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «28» серпня 2017 року №1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

_____ Григорова-Беренда Л.І.
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства ” складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки бакалавр за напрямом 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни є обґрунтування 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. Основні завдання вивчення дисципліни

Основними завданнями вивчення дисципліни є висвітлення теоретичного матеріалу щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України їх взаємозв'язків, і розвиток у студентів практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

1.3. Кількість кредитів 4 кредитів ECTS

1.4. Загальна кількість годин 144 години

1.5. Характеристика навчальної дисципліни
Нормативна
Денна форма навчання
Рік підготовки
4-й
Семестр
7-й
Лекції
26 год.
Семінарські заняття
52 год.
Самостійна робота
66 год.
Індивідуальні завдання
10 год.

1.6. Заплановані результати навчання

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

знати:

- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного господарства України;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельного бізнесу і туризму;
- понятійний апарат готельного бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі туризму і готельного бізнесу;
- характеристику сегментів сфери туристичних послуг;
- 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;
- особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу.

вміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці індустрії гостинності;
- проектувати послуги гостинності, використовуючи діючі стандарти 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.

2. Виклад змісту навчальної дисципліни

Розділ 1. Методологічні засади менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства

Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства

Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціотехнічна система.

Поняття бізнесу та підприємництва у сфері туристичної індустрії: сутність, загальні риси та відмінності.

Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства як відкритою системою. Підприємство готельно-ресторанного господарства як система, що функціонує за принципом «чорної скриньки».

Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища

Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства

Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства.

Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельно-ресторанного господарства. Типологія менеджменту підприємства готельно-ресторанного господарства. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства у вітчизняній економіці.

Тема 3. Особливості управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

Характеристика основних факторів, що зумовлюють особливість управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.

Галузеві особливості управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії.

Тема 4. Правові основи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

Правовий аспект менеджменту підприємства готельно-ресторанного господарства.

Господарська організація як суб'єкт права та її характерні ознаки.

Класифікація підприємств туристичної індустрії залежно від виду та сфери діяльності; організаційно-правової форми; характеру відносин власності; належності капіталу і системи контролю; масштабів розповсюдження діяльності.

Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства. Горизонтальна та вертикальна інтеграція.

Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.

Тема 5. Форми управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства

Малі форми господарювання як найпоширеніша форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства.

Основні передумови і тенденції розвитку малих форм господарювання у світовій економіці.

Визначення малого бізнесу, якісні та кількісні критерії малого бізнесу. Переваги і недоліки малого бізнесу.

Умови успішної та ефективної діяльності малого бізнесу.

Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства.

Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку.

Франшиза. Франчайзі (франшизоодержувач) і франчайзер (франшизодавець), зміст їх взаємовідносин.

Переваги і недоліки франчайзингу.

Види франчайзингу.

Контракти на управління у готельно-ресторанному господарстві.

Сутність контрактного управління, передумови і тенденції його розвитку.

Переваги і недоліки управління за контрактом.

Операційні ланцюги у готельно-ресторанному господарстві. Тенденції розвитку операційних ланцюгів..

Розділ 2. Організація управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

Тема 6. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Дефініція «бізнес-процес». Характеристика основних та допоміжних бізнес-процесів. Структура бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Автоматизація управління бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного господарства.

Управління якістю готельно-ресторанних послуг як управлінський процес.

Сучасна система управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства.

Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Антикризовий менеджмент підприємств готельно-ресторанного господарства

Поняття кризи, причини та умови виникнення кризової ситуації, види кризових ситуацій.

Сутність антикризового менеджменту.

Основні проблеми та концепції антикризового управління.

Функції антикризового менеджменту.

Вимоги до структури, механізму та процесу управління в антикризовому менеджменті.

Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.

Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій.

Умови ефективності антикризового менеджменту.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7
Розділ 1 . Методологічні засади менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства						
Тема 1. Загальна характеристика менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства	18	4	6			8
Тема 2. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства	20	4	8			8
Тема 3. Особливості управління підприємствами готельно-ресторанного господарства	20	4	8			8
Тема 4. Правові основи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства	20	4	8			8
Тема 5. Форми управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства	20	4	8			8
Підготовка до поточної контрольної роботи	4					4
Разом за розділом 1	102	20	38			44
Розділ 4. Організація управління підприємствами готельно-ресторанного господарства						
Тема 6. Управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства	16	4	6			6
Тема 7. Антикризовий менеджмент підприємств готельно-ресторанного господарства	16	2	8			6
Підготовка до контрольної роботи , яка виконується під час СРС	10					10
Разом за розділом 2	42	6	14			22
Усього годин	144	26	52			66

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного господарства.	6
2	Типологія менеджменту підприємства готельно-ресторанного господарства. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства у вітчизняній економіці.	6
3	Галузеві особливості управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії.	8
4	Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства. Горизонтальна та вертикальна інтеграція. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій.	8
5	Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Франшиза. Франчайзі (франшизоодержувач) і франчайзер (франшизодавець), зміст їх взаємовідносин. Переваги і недоліки франчайзингу. Види франчайзингу. Контракти на управління у готельно-ресторанному господарстві. Сутність контрактного управління, передумови і тенденції його розвитку. Переваги і недоліки управління за контрактом. Операційні ланцюги у готельно-ресторанному господарстві. Тendenції розвитку операційних ланцюгів..	8
6	Поточна контрольна робота	2
7	Сучасна система управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	8
8	Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту.	6
	Разом	52

5. Самостійна робота

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі. Фактори зовнішнього середовища. Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного господарства. Підготовка до опитування за вказаним планом.	8
2	Типологія менеджменту підприємства готельно-ресторанного господарства. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства у вітчизняній економіці. Підготовка до написання есе за вказаними темами.	8
3	Галузеві особливості управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства: фактор сезонності, різноманітність типів підприємств, різноманітність форм і методів обслуговування, особливості розміщення, контингент споживачів послуг підприємств туристичної індустрії. Підготовка до опитування за вказаним планом.	8
4	Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства. Горизонтальна та вертикальна інтеграція. Особливості управління некомерційними організаціями. Види некомерційних організацій. Підготовка виступів з доповідями за вказаними темами.	8
5	Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Франшиза. Франчайзі (франшизоодержувач) і франчайзер (франшизодавець), зміст їх взаємовідносин. Переваги і недоліки франчайзингу. Види франчайзингу. Контракти на управління у готельно-ресторанному господарстві. Сутність контрактного управління, передумови і тенденції його розвитку. Переваги і недоліки управління за контрактом. Операційні ланцюги у готельно-ресторанному господарстві. Тendenції розвитку операційних ланцюгів. Підготовка виступів з доповідями за вказаними темами.	8
6	Підготовка до поточної контрольної роботи	4
7	Сучасна система управління якістю послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. Характеристика основних елементів, що формують дієву систему управління якістю послуг. Принципи та напрямки створення систем якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	6

	Підготовка до опитування за вказаним планом.	
8	Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту. Причини та напрями виникнення ризикових ситуацій. Умови ефективності антикризового менеджменту. Підготовка виступів з доповідями за вказаними темами.	6
9	Підготовка до контрольної роботи, яка виконується під час СРС	10
10	Разом	66

6. Індивідуальні завдання

7 семестр – контрольна робота за обраною темою

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (контрольна робота) 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 індивідуальні завдання (за обраною темою. При оформленні такого різновиду робіт слід дотримуватися рекомендацій щодо виконання робіт подібної форми.

Друк тексту – на стандартному аркуші білого паперу формату А4 (210х297 мм); комп'ютерний набір – 14 кегль, 1,5 інтервали, шрифт Times New Roman; розмір полів: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм. Абзацний відступ – 1,0 см. Розділи основної частини нумеруються арабськими цифрами в межах усієї роботи.

Всі наведені в контрольній роботі цитати, перефразовані положення і цифрові дані, отримані іншими авторами, повинні мати посилання на джерела. Вони наводяться після згадки джерела або цитати з нього. Посилання на джерела слід писати у квадратних дужках, наприклад, посилання [7, с. 25] означає: 7 – порядковий номер, під яким значиться літературне джерело у списку, 25 – сторінка цитованого джерела. Перелік використаних джерел рекомендується складати за абеткою в наступній послідовності:

- закони України (у хронологічному порядку);
- укази Президента України, декрети й ухвали Кабінету Міністрів України;
- літературні джерела в алфавітному порядку: монографії, підручники, посібники, брошури, журнальні та газетні статті;
- іншомовні та електронні джерела інформації.

Загальний обсяг роботи не повинен перевищувати 20 сторінок.

Навчально-дослідна робота повинна містити:

- Титульний аркуш (назва навчального закладу, тема, дисципліна в рамках якої виконується робота, виконавець, керівник);
- Зміст (містить найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів та пунктів);
- Вступ;
- Основна частина;
- Список використаної літератури
- Додатки (при необхідності).

Форма проведення підсумкового оцінювання виконаної роботи – публічна доповідь (3-4 хвилини) з подальшим відкритим обговоренням. При оцінюванні виконаних завдань враховується ступінь розкриття теми та відображення головного змісту, глибина опрацювання відповідних тематичних джерел інформації, логічність викладу, здатність робити висновки з проведеного дослідження, відповідність технічного оформлення зазначеним нормам, якість підсумкової доповіді. Оцінка дається кожному з вказаних елементів виконаної роботи і входить до відповідного розділу .

Критерії оцінювання контрольних робіт

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
4	Висновки	до 2 балів
6	Підсумкове оцінювання роботи – публічна доповідь	до 2 балів
	Разом (максимальна кількість):	10 балів

Перелік тем контрольних робіт

1. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
2. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
3. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
4. Економічні методи управління в менеджменті.
5. Системи управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Стили керівництва на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
7. Підприємство готельно-ресторанного господарства як соціотехнічна система.
8. Особливості розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства у вітчизняній економіці.
9. Сучасна система поглядів на менеджмент підприємств готельно-ресторанного господарства.
10. Ресторанне, готельне господарство та туризм як галузі сфери послуг.
11. Сучасні форми інтеграції підприємств готельно-ресторанного господарства.
12. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства.
13. Управління якістю готельно-ресторанних послуг як управлінський процес.
14. Система якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства : принципи та напрямки створення .
15. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту

7. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на семінарських та практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Підсумковий контроль засвоєння модулів здійснюється по їх завершенню на основі проведення модульних контрольних робіт. Завданням модульного контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною програмою дисципліни.

Застосовуються такі методи контролю підготовки студентів:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- письмового експрес-контролю;
- колоквіум;
- тестові завдання;
- виконання творчих завдань;
- розв'язування ситуаційних задач;
- виконанням аналітичних обзорів.

Оцінка успішності студента є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих розділів.

8. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль та самостійна робота									Сума		
Розділ 3						Розділ 4			Разом	Екзамен	Разом
T9	T10	T11	T12	T13	KP1	T14	T15	KP 2			
5	5	5	5	5	15	5	5	10	60	40	100
опитування	есе	опитування	доповідь	доповідь	Поточний	опитування	доповідь	Захист контроль			

T1, T2 ... T9 – теми розділів. KP – контрольна робота

Шкала оцінювання

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

9. Рекомендована література

Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

Допоміжна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
3. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд, 2002. – 704 с.
4. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
5. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

www.hotel-ukraine.com

www.liga.net

www.management.ua

www.rada.gov.ua

www.tourism.gov.ua

<https://ru.coursera.org/specializations/hotel-management>

<https://ru.coursera.org/specializations/organizational-leadership>

http://courses.prometheus.org.ua/courses/NAUKMA/101/2014_T2

