

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І  
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і консалтингу

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Декан факультету (директор ННІ)

\_\_\_\_\_ д.е.н., доц. Ковальова О.В.

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО**

на засіданні кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу і

консалтингу

Протокол №15 від “26” травня 2021 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ д.е.н., проф. Басюк Д.І.

**РОЗГЛЯНУТО**

Гарант освітньої програми  
доцент кафедри туристичного  
та готельно-ресторанного  
бізнесу і консалтингу

\_\_\_\_\_ к.е.н. Гопкало Л.М.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ»**

---

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І.В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

## 1. Опис навчальної дисципліни

### «МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Бакалавр	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»	
Освітня програма	«Готельно-ресторанний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	Курсова робота	
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	III курс	
Семестр	5	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	120 год.	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год. 4 год.	

## 2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «**Менеджмент підприємств готельно-ресторанного бізнесу**» займає одно з ключових місць у навчальному плані підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Вона дає можливість сформуванню у майбутній фахівців професійний світогляд на управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, розвинути системне управлінське мислення з урахуванням галузевої специфіки та особливостей управлінської праці в сфері гостинності.

Головна мета дисципліни — підготовка висококваліфікованих фахівців, які будуть спроможними забезпечувати як високий рівень управління закладами готельно-ресторанного господарства так і швидко адаптуватися до сучасних принципів і технологій менеджменту в підприємствах світової індустрії

гостинності. Курс передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань і практичних навичок з організації управління як на рівні окремого підрозділу закладу готельно-ресторанного господарства, так і підприємства в цілому.

Завданнями вивчення курсу «Менеджмент підприємств готельно-ресторанного бізнесу» є засвоєння студентами основних теоретичних знань та практичних навичок з питань:

- теоретичних аспектів управління з урахуванням особливостей діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;
- організації управління сучасним готельним комплексом;
- формування системи адміністративного менеджменту закладу готельно-ресторанного господарства.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі. Результатом вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент підприємств готельно-ресторанного бізнесу» для освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» є формування комплексу компетентностей:

- **інтегральна компетентність:** здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

- **загальні компетентності:**

ЗК05.Здатність працювати в команді.

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

- **фахові компетентності:**

СК01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК05.Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК13.Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Менеджмент підприємств готельно-ресторанного бізнесу» полягають:**

ПРН 14. Знання та розуміння процесу оцінювання фінансово-економічного стану підприємства.

ПРН 21. Виявляти проблемні ситуації в готельному та ресторанному обслуговуванні і пропонувати шляхи їх розв'язання, аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПРН 22. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПРН 29. Управляти ефективною взаємодією структурних підрозділів організації готельно-ресторанного бізнесу з метою досягнення планових показників ефективності.

ПРН 35. Здатність ефективно координувати процес управління підприємством готельної та ресторанної сфери, забезпечуючи ефективну взаємодію співробітників та споживачів, досягати запланованих результатів.

### 3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
<b>Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)</b>														
<b>Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b>														
1.1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи		8	2	2			4							
1.2. Індустрія гостинності як об'єкт управління		8	2	2			4							
<b>Тема 2. Функції менеджменту</b>														
2.1. Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства		8	2	2			4							

2.2. Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства		8	2	2			4						
<b>Тема 3. Методи менеджменту</b>													
3.1. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві		8	2	2			4						
3.2. Напрямки використання соціально-психологічних методів управління		8	2	2			4						
<b>Тема 4. Прийняття управлінських рішень</b>													
4.1. Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень		8	2	2			4						
4.2. Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства		8	2	2			4						
Разом за змістовим модулем 1		64	16	16			32						
<b>Модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>													
<b>Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства</b>													
5.1. Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика		8	2	2			4						
5.2. Моделі та особливості проектування робіт у підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства		8	2	2			4						
<b>Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів</b>													
6.1 Організаційна та		8	2	2			4						

функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості													
6.2. Підрозділи виробничої інфраструктури готельного комплексу		9	2	2			5						
<b>Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</b>													
7.1. Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства		9	2	2			5						
7.2. Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства		9	2	2			5						
7.3.Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у готельному та закладах ресторанного господарства		9	2	2			5						
Разом за змістовим модулем 2		60	14	14			32						
<b>Курсовий проект (робота)</b>		56											
Усього годин		180	30	30			60						

#### 4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)</b>		
	<b>Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b>	
1	1.1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи	2
2	1.2. Індустрія гостинності як об'єкт управління	2
	<b>Тема 2. Функції менеджменту</b>	
3	2.1. Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства	2
4	2.2. Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства	2
	<b>Тема 3. Методи менеджменту</b>	
5	3.1. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	2
6	3.2. Напрямки використання соціально-психологічних методів управління	2
	<b>Тема 4. Прийняття управлінських рішень</b>	
7	4.1. Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень	2
8	4.2. Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	2
<b>Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>		
	<b>Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства</b>	
9	5.1. Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика	2
10	5.2. Моделі та особливості проектування робіт у підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	2
	<b>Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів</b>	
11	6.1 Організаційна та функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості	2
12	6.2. Підрозділи виробничої інфраструктури готельного комплексу	2
	<b>Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</b>	
13	7.1. Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства	2
14	7.2. Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства	2
15	7.3. Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у готельному та закладах ресторанного господарства	2
	<b>Разом</b>	30

#### 5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

##### 5.1. Контрольні питання

1. Які терміни використовуються в менеджменті підприємств готельного і ресторанного господарства для позначення управлінської діяльності?
2. Дайте визначення понять «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини».
3. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
4. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
5. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
6. Суб'єкт та об'єкт вивчення менеджменту.
7. Перелічіть основні принципи менеджменту.
8. У чому полягають завдання менеджменту?
9. Яким вимогам повинні відповідати вірно сформульовані цілі?
10. Охарактеризуйте структуру систем менеджменту.
11. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до розуміння сутності «менеджменту».
12. Поясніть дію закономірностей менеджменту на прикладі конкретного підприємства.
13. Сформулюйте портрет сучасного менеджера підприємства готельного і ресторанного господарства: якості, функції, ролі.
14. Перелічіть напрями, за якими встановлюються цілі підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
15. Дайте характеристику факторам зовнішнього середовища прямої дії, що найбільш сильно впливають на діяльність підприємств готельного і готельного господарства.
16. Які є функції управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу?
17. Дайте визначення основних функцій підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
18. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в готелях?
19. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
19. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
20. Перелічіть основні принципи контролю.
21. Подайте характеристику основним видам контролю, здійснюваним на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
22. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
23. Як використовуються сучасні комп'ютерні засоби у реалізації функції контролю?
24. Які якості притаманні ефективному контролю?
25. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?
26. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.
27. Суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу, Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).
28. За якими ознаками класифікуються потреби людини?
29. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).
30. Розкрийте зміст понять «метод» та «метод менеджменту».
31. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?
32. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, що використовуються в менеджменті готелів і ресторанів.
33. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.
34. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.
35. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
36. Охарактеризуйте економічні методи управління.
37. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі.
38. В чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?

39. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
40. Що Ви розумієте під поняттям «управлінське рішення»?
41. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.
42. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.
43. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.
44. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.
45. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
46. В чому полягає особливість управлінської праці?
47. Охарактеризуйте основні стилі управління.
48. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.
49. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень?
50. У чому полягає сутність поняття організаційної структури підприємства готельного і ресторанного господарства?
51. За яких умов застосовується програмно-цільова структура управління?
52. Що є елементом організаційних структур управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
53. Що слід розуміти під ланкою управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
54. У чому полягають переваги та недоліки дивізійної структури управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
55. Як класифікуються організаційні структури управління в теорії менеджменту?
56. У чому полягають переваги та недоліки програмно-цільової структури управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
57. За яким принципом будується дивізійна структура управління?
58. У чому полягають переваги та недоліки лінійно-функціональної структури управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
59. Назвіть вимоги, що висуваються до формування ефективних організаційних структур управління.
60. У чому полягають переваги та недоліки матричної структури управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
61. Надайте характеристику етапів формування організаційної структури управління підприємствами готельного і ресторанного господарства?
62. Поясніть зміст поняття «функція» і «робота». Які моделі проектування і виконання роботи у готельно-ресторанному господарстві?
63. Дайте характеристику моделям високоспеціалізованої роботи, розширенню масштабу роботи та її ротації.
64. Хто такі модератори? Як можна використовувати метод модерації при вирішенні проблеми в управлінні підприємством готельно-ресторанного господарства?
65. Поясніть метод посадового аналітичного опитування.
66. Який вплив технології та стратегії на проектування організації у сфері громадського харчування.
67. Поясніть стадії проектування управління організацією у сфері громадського харчування.
68. Які особливості функціонування організаційно-функціональної структури управління у готелі?
69. Дослідження умов функціонування підрозділів готельного комплексу.
70. Поясніть процес управління сервісними послугами у підприємствах готельного бізнесу.
71. Яка специфіка організації інженерної служби на підприємствах готельного господарства?

72. Яка структура управління енергетичним господарством підприємств готельного комплексу?

73. Розкрийте зміст та принципи управління технічним обслуговуванням та ремонтним господарством.

74. Організація та управління транспортним обслуговуванням та складським господарством на підприємствах готельного господарства.

75. Охарактеризуйте систему обслуговування з позиції теорії масового обслуговування

76. Поясніть роль кадрового потенціалу в індустрії гостинності.

77. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами та її підсистеми.

78. Дайте характеристику методів збору інформації, необхідної для прийняття рішень при наборі персоналу.

79. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.

80. Дайте характеристику процесу професійної орієнтації та соціальної адаптації в колективі.

81. Охарактеризуйте фахову та внутрішньофірмову види кар'єри.

82. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.

83. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?

84. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

85. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу.

86. Заохочення працівників управлінням наданням їм вільного часу й сприятливого режиму роботи.

87. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу і чому?

88. Назвіть основні типи конфліктів та охарактеризуйте методи управління конфліктами.

89. Охарактеризуйте етапи управління плінністю кадрів.

90. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?

## **5.2. Тестові завдання з дисципліни**

### **1. Як слід розуміти термін «менеджмент»?**

1. як влада та мистецтво керування;
2. як спосіб, манера спілкування з людьми;
3. як процес та сукупність загальних функцій управління;
4. всі вищезазначені відповіді вірні.

### **2. Як слід розуміти функцію мотивації?**

1. спонукання себе до ефективної діяльності;
2. процес досягнення поставлених перед організацією цілей;
3. процес спонукання себе та інших до ефективної діяльності і досягнення поставлених перед організацією цілей;
4. процес досягнення поставлених перед адміністрацією цілей.

### **3. Яка з організаційних структур управління вимагає від керівника наявності значних знань за всіма функціями управління?**

1. лінійна;
2. лінійно-функціональна;
3. програмно-цільова;
4. дивізійна.

### **4. Що створює структуру управління організацією?**

1. сукупність лінійних та функціональних служб;
2. сукупність функціональних служб;
3. сукупність лінійних органів управління;
4. сукупність технічних служб.

**5. На чому базуються принципи менеджменту?**

1. на положеннях про підрозділи;
2. на законах, які діють в Україні;
3. на законах розвитку суспільства і закономірностях управління;
4. на підзаконних актах.

**6. Який з факторів не відноситься до внутрішнього середовища організації?**

1. цілі;
2. структура;
3. постачальники;
4. технології.

**7. Що не відноситься до загальних характеристик організації?**

1. наявність ресурсів;
2. необхідність управління;
3. горизонтальний розподіл праці;
4. соціальний контроль.

**8. Назвіть організаційні процеси як складову внутрішньоорганізаційного менеджменту:**

1. технічні засоби;
2. комунікації;
3. прийняття рішень;
4. фінанси.

**9. На що направлений аналіз зовнішнього середовища організації?**

1. на визначення сильних сторін організації;
2. на виявлення слабких сторін організації;
3. на виявлення зовнішніх можливостей та загроз;
4. всі відповіді вірні.

**10. За допомогою чого здійснюється керівництво організацією?**

1. за допомогою функцій, методів менеджменту, комунікацій, прийняття управлінських рішень;
2. за допомогою методів менеджменту;
3. за допомогою комунікацій та методів менеджменту;
4. за допомогою законів та закономірностей.

**11. Яка із наведених структур управління передбачає, що кожен орган управління спеціалізується на виконанні окремих функцій?**

1. лінійна;
2. функціональна;
3. дивізійна;
4. матрична.

**12. Як слід розуміти комплексну автоматизацію обробки інформації?**

1. використання новітньої технології та техніки для обробки інформації;
2. комплексне застосування технологічних засобів інформації;
3. об'єднання в єдиний комплекс усіх технологічних засобів обробки інформації з

використанням новітньої технології, методології різних процедур з обробки інформації;  
4. всі відповіді вірні.

**13. Який з наведених факторів не відноситься до макросередовища організації?**

1. конкуренти;
2. політичні фактори;
3. демографічні фактори;
4. соціальні фактори.

**14. Назвіть види, у яких виступає організаційне регламентування:**

1. статут;
2. положення;
3. посадова інструкція;
4. наказ.

**15. Що слід розуміти під організаційною структурою управління?**

1. склад і супідрядність взаємозв'язаних управлінських ланок, які забезпечують здійснення функцій і завдань управління організацією;
2. склад ланок управління організацією;
3. супідрядність управлінських взаємопов'язаних ланок управління;
4. склад підрозділів управління.

**16. Що являє собою постанова як розпорядчий метод управління?**

1. розпорядчий акт управління, який приймається колегіальним органом управління організацією і містить шляхи вирішення важливих питань, що стосуються всієї організації в цілому;
2. розпорядчий акт управління, який приймається керівником організації;
3. розпорядчий акт управління, який приймається керованою системою управління;
4. розпорядчий акт управління, який приймається групою керівників.

**17. Економічні методи менеджменту ґрунтуються на використанні:**

1. матеріальних інтересів тільки колективу;
2. економічних інтересів кожної особи;
3. економічних інтересів колективу і особи;
4. матеріальних інтересів тільки особи.

**18. Яким методам управління організаціями належить провідна роль у сучасних умовах?**

1. економічним;
2. соціальним;
3. організаційно-розпорядчим;
4. психологічним.

**19. Що слід відносити до внутрішнього середовища організації?**

1. цілі та структуру організації;
2. цілі, завдання, структуру, технологію, персонал, організаційну культуру;
3. завдання та технологію організації;
4. технологію та персонал.

**20. Хто використовує методи управління організацією?**

1. лінійні керівники;
2. лінійні та функціональні керівники;
3. економісти, товаровознавці, інженери;
4. технічні спеціалісти.

**21. Що таке управлінське рішення?**

1. основна форма впливу менеджера на об'єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;
2. форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;
3. результат діяльності менеджерів;
4. форма керівництва організацією.

**22. Чому управління носить функціональний характер?**

1. тому що управління - це діяльність, а будь-яка діяльність розглядається як функціонування чогось, наприклад – підприємства;
2. тому що управління вимагає (передбачає) здійснення різного характеру впливу на певний об'єкт;
3. це пов'язано з розподілом праці в управлінні;
4. це пов'язано з кооперацією праці.

**23. В якому порядку реалізуються загальні функції управління?**

1. організація, планування, контроль, регулювання, мотивація;
2. планування, організація, контроль, мотивація, регулювання;
3. планування, організація, мотивація, контроль, регулювання;
4. організація, контроль, мотивація, планування, регулювання.

**24. Коли здійснюється заключний контроль в організації?**

1. до фактичного початку виконання робіт;
2. після виконання запланованих робіт;
3. у ході проведення певних робіт;
4. тоді, коли зручно керівникові.

**25. На чому ґрунтується законна влада?**

1. на праві менеджера організовувати виконання певних завдань організації;
2. на праві менеджера давати певні вказівки підлеглим щодо виконання окремих видів робіт;
3. на переконанні підлеглому у праві менеджера давати розпорядження, які підлеглий зобов'язаний виконувати;
4. всі відповіді вірні.

**26. Де переважно застосовується лінійна структура управління?**

1. в управлінні малими організаціями;
2. в управлінні великими організаціями;
3. в управлінні об'єднанням організацій;
4. в управлінні кооперативними організаціями.

**27. У чому полягає основна особливість поточного контролю?**

1. здійснюється в ході виконання роботи;
2. здійснюється за допомогою експертів;
3. здійснюється по жорстко регламентованій процедурі;
4. здійснюється за короткий проміжок часу.

**28. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар'єрів міжособистісних комунікацій?**

1. невміння слухання;
2. незадовільна структура організації;
3. поганий зворотній зв'язок;
4. невербальні перепони.

**29. Основне завдання менеджменту?**

1. направлення працівників до спільних дій постановкою єдиних завдань для досягнення цілей організації;
2. об'єднання працівників до спільних дій постановкою конкретних задач;
3. уміння ефективно управляти, удосконалюючи структуру організації;
4. удосконалення управлінського механізму.

**30. У чому полягає специфіка соціально-психологічних методів менеджменту?**

- 1.у безпосередньому впливі на психологію працівників;
- 2.в їх спрямованості на інтервал окремих працівників організації;
- 3.в їх спрямованості на соціальні інтереси особи та колективу в управлінському процесі;
- 4.в їх спрямованості на матеріальні інтереси особи.

**31. Які виділяють основні етапи життєвого циклу підприємства:**

- 1.зародження, зрілість, занепад, старіння;
- 2.прискорення росту, уповільнення росту, занепад, зрілість, старіння
- 3.зародження, прискорення росту, уповільнення росту, зрілість, занепад;
- 4.зародження, занепад.

**32. Якими закономірностями обумовлено існування та функціонування підприємства як відкритої системи?**

- 1.цілеспрямованості, цілісності, закритості, ієрархічності;
- 2.конкурентної боротьби;
- 3.надійності, складності, цілеспрямованості;
- 4.цілеспрямованості, незалежності, взаємопов'язаності, природності.

**33. Де переважно застосовується функціональна структура управління?**

- 1.в управлінні середніми за розміром та чисельністю працюючими організаціями;
- 2.в управлінні великими організаціями;
- 3.в управлінні об'єднаннями організацій.
- 4.в управлінні корпораціями.

**34. Як слід розуміти місію організації?**

- 1.основна функція організації;
- 2.чітко виражена причина існування;
- 3.основне завдання організації;
- 4.основний принцип функціонування організації.

**35. Що означає поняття “трудові ресурси” як економічна категорія?**

- 1.населення працездатного віку – як зайняте, так і незайняте в суспільному виробництві;
2. населення, яке володіє фізичними та інтелектуальними здібностями відповідно до умов поновлення робочої сили;
3. особи непрацездатного віку, які зайняті в економіці;
4. всі працівники, які виконують виробничі та управлінські операції та зайняті переробкою предметів праці з використанням засобів праці.

**36. На якому з етапів процесу комунікації отримувач інформації переводить символи відправника в свої думки?**

- 1.зародження ідеї;
- 2.кодування;
- 3.передача;
- 4.декодування.

**37. Підвищенню ефективності комунікацій сприяють:**

1. регулювання інформаційних потоків;
2. виборче сприйняття;
3. фільтрація;
4. спрощення мови повідомлення.

**38. Яка основна ціль матеріального стимулювання праці?**

1. забезпечення оптимального співвідношення заробітної плати працівників з обсягом і якістю виконаної роботи;
2. оптимальне поєднання централізації та самостійності окремих структурних підрозділів підприємства;
3. забезпечення випереджаючих темпів зростання продуктивності праці порівняно з темпами підвищення заробітної плати;
4. можливість підвищення заробітної плати за виконання особливих видів робіт.

**39. Ухвалення управлінського рішення – це:**

1. вибір однієї з кількох можливих альтернатив;
2. моделювання та програмування;
3. колективне обговорення проблем;
4. результат послідовних кроків, що сприяють вирішенню проблеми.

**40. Що не відноситься до форм прояву організаційно-адміністративних методів?**

1. обов'язковий наказ;
2. системи матеріального стимулювання;
3. консультації;
4. рекомендації.

**41. Що таке конфіденційна інформація?**

1. відомості, які перебувають у володінні, користуванні або розпорядженні окремих фізичних або юридичних осіб і поширюються за їхнім бажанням відповідно до передбачених умов;
2. відомості, які перебувають у володінні окремих юридичних осіб;
3. відомості, які перебувають у володінні і користуванні фізичних осіб і поширюються за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.
4. всі відповіді вірні.

**42. Що не відноситься до етапів стратегічного планування?**

1. визначення місії організації;
2. оцінка та аналіз зовнішнього середовища;
3. встановлення стандартів;
4. аналіз стратегічних альтернатив.

**43. Що є базовим елементом процесу комунікації?**

1. зародження ідеї;
2. кодування та вибір каналу;
3. повідомлення;
4. декодування.

**44. В чому полягає основна ціль менеджменту?**

1. у забезпеченні прибуткової діяльності підприємства;
2. у подоланні ризиків на ринку;
3. у здійсненні виробництва товарів;
4. у визначенні ефективних шляхів реалізації продукції.

#### **45. Що таке корпорація?**

1. договірні об'єднання, що створені на базі поєднання виробничих, наукових та комерційних інтересів;
2. об'єднання, що створені для здійснення певних видів діяльності;
3. підприємства, що створені для здійснення комерційної діяльності.
4. статутні об'єднання підприємств, промисловості, наукових організацій, транспорту, банків, торгівлі тощо на основі повної фінансової залежності від одного або групи підприємств.

#### **46. Які є різновиди структур персоналу організації?**

1. функціональна, соціальна, вікова, освітньо-кваліфікаційна;
2. соціальна, виробнича, економічна, технологічна, організаційна;
3. штатна, організаційна, функціональна, соціальна, рольова;
4. професійно-кваліфікаційна, освітньо-вікова, статева, психологічна.

#### **47. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його керівник володіє унікальними спеціальними знаннями?**

1. законна влада;
2. еталонна влада;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

#### **48. Що таке інформація?**

1. відомості про внутрішнє та зовнішнє становище підприємств;
2. сукупність відомостей, повідомлень про господарську /комерційну/ діяльність підприємств та їхнє зовнішнє середовище;
3. сукупність відомостей про господарську /комерційну/ діяльність підприємств;
4. систематизовані та публічно оголошені відомості про навколишнє середовище.

#### **49. Що таке інформація довідково-енциклопедичного характеру?**

1. систематизовані та публічно оголошені відомості про навколишнє середовище;
2. систематизовані, документовані або публічно оголошені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє середовище;
3. документовані відомості про суспільне життя та навколишнє середовище;
4. відомості про внутрішнє та зовнішнє становище підприємств.

#### **50. Що таке концерн?**

1. підприємства, що діють на базі фінансової незалежності одне від одного;
2. статутні об'єднання підприємств, промисловості, наукових організацій, транспорту, банків, торгівлі тощо на основі повної фінансової залежності від одного або групи підприємств;
3. об'єднання підприємств промисловості та транспорту для здійснення певної діяльності;
4. договірні об'єднання, що створені на базі поєднання виробничих, наукових та комерційних інтересів.

#### **51. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар'єрів міжособистісних комунікацій?**

1. невміння слухання;
2. незадовільна структура організації;
3. поганий зворотній зв'язок;
4. невербальні перепони.

#### **52. Де переважно застосовуються матричні організаційні структури управління?**

1. в управлінні багатопрофільними організаціями з великою кількістю виробництв, надання

- послуг обмеженого життєвого циклу;
- 2.в управлінні спільними організаціями;
- 3.в управлінні середніми за розміром організаціями;
- 4.в управлінні малими організаціями.

**53. Яка з наведених форм влади заснована на впливі за допомогою харизми?**

- 1.законна влада;
- 2.еталонна влада;
- 3.експертна влада;
- 4.влада, заснована на винагороді.

**54. Як називається детальний комплексний план дій для забезпечення місії організації та її мети у майбутньому?**

- 1.місія;
- 2.стратегія;
- 3.тактика;
- 4.всі відповіді вірні.

**55. Які з рішень характерні для функції контролю?**

- 1. визначення основної мети організації
- 2. визначення потреб підлеглих
- 3. визначення стратегії організації
- 4. оцінка результатів виконання робіт.

**56. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його можуть покарати, або позбавити можливості задовольнити яку-небудь з його потреб?**

- 1.законна влада;
- 2.влада, заснована на примушуванні;
- 3.експертна влада;
- 4.влада, заснована на винагороді.

**57. Висновок про те, що головні причини того, що відбувається усередині організації, слід шукати за її межами, було зроблено за результатами досліджень:**

- 1.класичної теорії менеджменту;
- 3.ситуаційного підходу до менеджменту;
- 4.процесного підходу до менеджменту;
- 5.системного підходу до менеджменту.

**58. Що таке регламентування як метод менеджменту?**

- 1.введення в дію відповідних нормативних актів управління;
- 2.розробка і введення в дію організаційних положень, правил, обов'язкових до виконання;
- 3.розробка відповідних інструкцій для персоналу;
- 4.всі відповіді вірні.

**59. Принципи управління вперше були сформульовані в рамках:**

- 1. школи наукового управління;
- 2. процесного підходу до управління;
- 3.адміністративної школи управління;
- 4. поведінкового підходу до управління.

**60. Як називається сукупність прийомів, методів та засобів поведінки менеджера в процесі виконання своїх повноважень в організації?**

- 1.імідж управління;

2. стиль керівництва;
3. правила менеджменту;
4. принципи менеджменту.

**61. Процесний підхід до управління зосереджений на вивченні:**

1. взаємозв'язку функцій управління;
2. шляхів підвищення продуктивності праці робітників;
3. єдності взаємопов'язаних частин організації;
4. мотивів поведінки людини в організації.

**62. Системний підхід до управління зосереджений на вивченні:**

1. взаємозв'язку функцій управління;
2. шляхів підвищення продуктивності праці робітників;
3. єдності взаємопов'язаних частин організації;
4. мотивів поведінки людини в організації.

**63. До якої групи якостей, необхідних менеджеру, можна віднести: фізичне і психологічне здоров'я, високий рівень культури, чуйність, дбайливість, доброзичливе відношення до людей, оптимізм, впевненість у собі?**

1. ділові;
2. особисті;
3. професійні;
4. психологічні.

**64. Метод вирішення задач, в яких результати одного прийнятого рішення впливають на наступні рішення:**

1. метод «платіжна матриця»;
2. метод «дерево рішень»;
3. метод теорії статистичних рішень;
4. метод теорії ігор.

**65. Теорія ігор застосовується для обґрунтування вирішення ситуацій, невизначеність яких обумовлена:**

1. наявністю фактору ризику прийняття неоптимального рішення;
2. відсутністю адекватних аналітичних та статистичних методів обґрунтування рішень;
3. свідомими діями розумного противника;
4. об'єктивними обставинами, які невідомі або носять випадковий характер.

**66. В основу стратегії диференціації покладена:**

1. ідея сегментації ринку;
2. орієнтація на обмежену частину асортименту продукції;
3. орієнтація на відповідну групу споживачів;
4. принцип поставки на ринок продукції з унікальними властивостями.

**67. Синергічний ефект - це:**

1. результат трансформаційного процесу в системі;
2. ефект цілісності;
3. ієрархія системи;
4. сукупність зв'язків між елементами системи.

**68. Умови, що визначають вибір стратегії контролю за витратами:**

1. наявність унікальних якостей продукту;
2. масовий тип виробництва продукції;
3. чутливість обсягу продаж до рівня ціни на продукт;
4. орієнтація на певну групу споживачів.

**69. Елементами стратегії є:**

1. цілі;
2. внутрішні можливості організації;
3. вище керівництво організації;
4. конкурентні переваги.

**70. Департаменталізація – це процес:**

1. розподілу завдань і повноважень по їх виконанню між співробітниками апарату управління;
2. призначення керівників структурних підрозділів організації;
3. розподілу загальної роботи в організації на окремі складові частини;
4. групування робіт та видів діяльності у певні блоки.

**71. Діапазон контролю це:**

1. кількість рівнів управління в організації;
2. кількість зв'язків між робітниками в даному підрозділі;
3. кількість менеджерів в організації;
4. кількість робітників, безпосередньо підпорядкованих даному менеджеру.

**72. Децентралізація означає:**

1. підвищення рівня розподілу праці в організації;
2. збільшення кількості структурних підрозділів в організації;
3. використання більшої кількості правил та норм, що регламентують діяльність співробітників організації;
4. передачу права прийняття рішень з вищих рівнів управління на нижчі.

**73. Інтеграція це:**

1. рівень співробітництва між частинами організації;
2. розподіл в організації робіт між частинами організації;
3. рівень співробітництва і розподілу робіт між частинами в організації;
4. всі відповіді вірні.

**74. Згідно теорії сподівань поведінка людини в організації спрямовується:**

1. сподіванням отримання винагороди за роботу;
2. впливом таких факторів: витрачені зусилля, сприйняття отриманих результатів;
3. оцінкою суб'єктом власної винагороди порівняно з винагородою, отриманою іншими;
4. оцінкою сили зв'язку між зусиллями – результатом; результатом – винагородою; винагородою – цінністю винагороди.

**75. Сутність процесу мотивації зводиться:**

1. до забезпечення справедливої винагороди працівників;
2. до задоволення потреб працівників;
3. до створення умов, що дозволяють працівникам задовольнити свої потреби;
4. до забезпечення узгоджених, ефективних дій працівників.

**76. Масштаб керованості може бути:**

1. вузький;
2. середній;
3. мінімальний;
4. всі відповіді вірні.

**77. Згідно теорії Д.МакКлелланда поведінка людини в організації спрямовується:**

1. найбільш сильною потребою;
2. потребами у владі, успіху, приналежності;
3. впливом зовнішнього середовища, характером і сутністю роботи;
4. розміром винагороди.

**78. Згідно теорії А. Маслоу поведінка людини в організації спрямовується:**

1. її ціннісними орієнтаціями;
2. її прагненням до влади;
3. її психологічним станом;
4. її найбільш сильною потребою.

**79. Який тип невизначеності зовнішнього середовища характеризується низькою складністю та низькою рухливістю:**

1. низька невизначеність;
2. помірно висока невизначеність;
3. помірно низька невизначеність;
4. всі відповіді вірні.

**80. Спонування – це:**

1. відчуття незадоволеності, нестачі чогось;
2. незадоволена потреба;
3. потреба, яка викликає стан спрямованості на виконання певних дій для задоволення такої потреби;
4. мотиваційна структура людини.

**81. Організаційні комунікації – це:**

1. комунікації між двома або більше організаціями;
2. обмін інформацією, який забезпечує взаєморозуміння між відправником та одержувачем інформації;
3. комунікації між двома або більше особами;
4. комунікації з урахуванням ієрархії влади в організації.

**82. Комунікаційна мережа являє собою:**

1. сукупність каналів комунікації;
2. сукупність методів комунікації;
3. форму поєднання індивідумів, які беруть участь в процесі комунікації;
4. сукупність засобів комунікації.

**83. Мережа неформальних комунікацій називається:**

1. розкладеною мережею;
2. ланцюговою мережею;
3. «виноградною лозою»;
4. кільцевою мережею.

**84. Письмове повідомлення постачальника про зміну умов поставки являє собою:**

1. вербальну комунікацію;
2. висхідну комунікацію;
3. нисхідну комунікацію;
4. горизонтальну комунікацію.

**85. Визначення продуктивності як критерію організаційної ефективності:**

1. здатність організації забезпечувати кількість та якість продукту у відповідності до вимог зовнішнього середовища;
2. здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою задоволення запитів споживачів;
- 3 співвідношення “виходів” до введених факторів;
4. задоволення запитів споживачів стосовно функціонування виробів чи надання послуг.

**86. Сутнісний зміст системного підходу до організаційної ефективності:**

1. підкреслення центральної ролі досягнення мети як критерію для оцінки ефективності;
2. визначення основних елементів в організації і необхідність її адаптації до умов системи більш високого рівня (зовнішнього середовища);
3. акцентування уваги на відносній важливості різних групових та індивідуальних інтересів в організації;
4. всі відповіді вірні.

**87. Сутність функціонального підходу до визначення ефективності управління:**

1. ефективність управління вимірюється ступенем досягнення організацією головних цілей її діяльності;
2. ефективність управління визначається з точки зору організації праці та функціонування управлінського персоналу;
3. ефективність управління вимірюється ступенем впливу управлінської праці на результати діяльності організації в цілому;
4. ефективність управління оцінюється за допомогою синтетичних (узагальнюючих) показників, що охоплюють різні аспекти управлінської діяльності.

**88. Інновація – це:**

1. теоретична діяльність орієнтована на отримання нових знань про особливості розвитку суспільства і процесів, які в ньому відбуваються;
2. новий продукт, порядок, метод, явище і т. д.;
3. вивчення попиту на продукцію чи послуги;
4. всі відповіді вірні.

**89. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його обов'язком є виконання волі керівника?**

1. законна влада;
2. еталонна влада;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

**90. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що йому допоможуть задовольнити яку-небудь з його потреб?**

1. законна влада;
2. влада, заснована на примушуванні;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

**91. Фундаментальні наукові дослідження:**

1. наукова діяльність спрямована на досягнення практичних результатів;
2. теоретична діяльність орієнтована на отримання нових знань про особливості розвитку суспільства і процесів, які в ньому відбуваються;
3. проведення досліджень спільно з іншими підприємствами чи організаціями;
4. всі відповіді вірні.

**92. Ефективність менеджменту це?**

1. результат реалізації заходів, спрямованих на підвищення ефективності виробництва за рахунок економії всіх виробничих ресурсів;
2. показник, що визначається відношенням кінцевого результату, отриманого виробництвом, до затрат виробництва;
3. показник, який визначається по підприємству в цілому і характеризує загальну віддачу від використання всіх наявних ресурсів і витрат;
4. показник рентабельності виробництва.

**93. Який економічний метод управління застосовує держава?**

1. цінове регулювання;
2. метод госпрозрахунку;
3. система матеріального стимулювання;
4. матеріальні санкції.

**94. Яка категорія характеризує продуману підготовку майбутньої діяльності, систематично орієнтовану на цілі організації?**

1. організаційно-виробниче планування;
2. цільова комплексна програма;
3. комерційний розрахунок;
4. комплексне планування.

**95. Найгнучкіший спосіб організаційного впливу, який передбачає роз'яснення, ознайомлення та консультування щодо виконання тих чи інших дій?**

1. інструктування;
2. регламентування;
3. нормування;
4. розпорядження.

**96. Який документ, регламентує порядок виконавчих дій на основі розпоряджувальних актів вищестоящих органів і наказів самого підприємства?**

1. інструкція;
2. статут;
3. накази;
4. розпорядження.

**97. Система засобів і важелів впливу на соціально-психологічний клімат в колективі, на трудову та соціальну активність колективу та його окремих працівників?**

1. соціальні методи менеджменту;
2. соціологічні методи менеджменту;
3. психологічні методи менеджменту;
4. соціально-психологічні методи менеджменту.

**98. Який з методів належить до психологічного впливу?**

1. дизайн робочих місць;

2. особистий приклад;
3. моральне стимулювання особистої ініціативи;
4. виховання та навчання.

**99. Види стимулювання трудової діяльності поділяються на:**

1. моральне, соціальне, матеріальне;
2. психологічне, матеріальне, соціальне;
3. організаційне, спонукальне, матеріальне;
4. моральне, психологічне, матеріальне.

**100. Конкретні засоби просування по шляху розвитку фірми це вид управлінських рішень?**

1. тактичних;
2. аналітичних;
3. наукових;
4. соціальних.

## **6. Індивідуальні завдання**

**Рекомендована тематика рефератів, виступів, доповідей:**

1. Сутність та особливості менеджменту у сфері готельно-ресторанного господарства.
2. Структура системи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.
3. Виділення підприємств громадського харчування в результаті суспільного розподілу праці в специфічну торгово-виробничу і соціально-економічну систему.
4. Механізм дії підприємства в ринкових умовах.
5. Інформаційне забезпечення управління підприємством.
6. Характеристика принципів стійкості по відношенню до зовнішнього середовища і мобільності процесу управління.
7. Характеристика принципу уніфікації елементів системи менеджменту, спеціалізації та універсалізації процесів управління.
8. Характеристика принципу організації цілісності суб'єкта і об'єкта управління, багатоваріантності управління.
9. Структура системи менеджменту у готельно-ресторанному господарстві та її загальна характеристика.
10. Характеристика цільової, функціональної, управляючої та забезпечуючої підсистем системи менеджменту у готельно-ресторанному господарстві
11. Визначення поняття "підприємство" як соціально-економічної системи.
12. Планування розвитку підприємства на основі результатів дослідження обсягів попиту та можливосте ринку.
13. Прогнозування зміни прибутку та рентабельності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
14. Планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі аналізу факторів внутрішнього та зовнішнього середовища.
15. Теоретичні основи мотивації й стимулювання.
16. Стимулювання праці працівників виробництва в готельно-ресторанному бізнесі.
17. Мотиваційні основи управлінської праці.
18. Процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
19. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі.
20. Сутність та завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-

ресторанного бізнесу.

21. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання.
22. Організаційно-адміністративні методи управління.
23. Соціально-психологічні методи управління та їх характеристика.
24. Класифікація та сфера використання методів менеджменту.
25. Моделювання як метод наукового пізнання.
26. Методи аналізу діяльності підприємства.
27. Основні елементи і характеристика процесу прийняття управлінського рішення в закладах готельно-ресторанного господарства.
28. Методи розробки та обґрунтування рішень
29. Механізм і техніка прийняття управлінських рішень.
30. Організація виконання управлінських рішень.
31. Стили прийняття управлінських рішень.
32. Етапи та особливості проектування і виконання роботи та її функціональний аналіз у сфері готельно-ресторанного господарства.
33. Моделі проектування роботи в сфері готельно-ресторанного господарства.
34. Модель збагачення роботи та її діагностика.
35. Модель соціотехнічної системи проектування роботи.
36. Фактори впливу на проектування організації.
37. Характеристика основних типів організацій. Стадії проектування управління організацією.
38. Розвиток організації в інформаційному суспільстві.
39. Характеристика едхократичних, багатомірних, партисипативних та підприємницьких організацій у сфері готельно-ресторанного господарства.
40. Сутність функціонування організаційно-функціональної структури управління у підприємстві готельно-ресторанного господарства.
41. Системний підхід до менеджменту обслуговування.
42. Маркетинговий підхід до менеджменту обслуговування.
43. Структура організаційно-обслуговуючої системи при різних методах обслуговування.
44. Характеристика систем обслуговування з позиції теорії масового обслуговування.
45. Особливості функціонування кадрової служби в підприємствах готельно-ресторанного господарства.
46. Основні завдання кадрової служби підприємств готельно-ресторанного господарства.
47. Основні вимоги менеджера підприємств готельно-ресторанного господарства.
48. Характеристика процедур прийому на роботу в підприємствах готельно-ресторанного господарства.
49. Основні напрямлення раціональної організації праці в підприємствах готельно-ресторанного господарства.
50. Характеристика методів оцінки персоналу готелю чи ресторану.
51. Взаємозв'язок корпоративної культури і конкурентоспроможності організації індустрії туризму.

## **7. Методи навчання.**

В рамках вивчення дисципліни передбачається проведення лекцій, практичних, самостійної та індивідуальної роботи студентів.

Лекція є основною формою навчального процесу. Мета лекції – розкрити основні положення теми, досягнення науки, з'ясувати невирішені проблеми, узагальнити досвід роботи, дати рекомендації щодо використання основних висновків за темами на практичних заняттях.

Лекція має структуру набуття нових знань і містить такі елементи:

- вступ, де дається мотивація навчання, чітке формулювання теми лекції та постановка завдання;

- викладення в логічній послідовності окремих частин лекції;

- висновки, що дають можливість осмислити лекцію в цілому і виділити основну ідею;

- конкретне завдання на самостійну роботу;

- відповіді на запитання.

Основні вимоги до лекції:

- високий теоретичний рівень інформації, посилання на законодавчі та нормативні акти, на нові досягнення науки;

- розкриття наукових засад курсу;

- зв'язок теорії з практикою, зосередження уваги студентів на питаннях, які вирішуються у світлі сучасних вимог;

- рекомендації до поглибленого самостійного вивчення тем, необхідних для практичної роботи.

Передбачається застосування таких видів лекцій: вступної, тематичних та підсумкової; залежно від методів викладу навчального матеріалу: монологічних, проблемних, лекцій-бесід тощо.

Практичне заняття – це колективний науковий пошук певної навчальної проблеми і шляхів її ефективного розв'язання. Учасники заняття аналізують проблему, виявляють причинно-наслідкові зв'язки, висувають шляхи її оптимального вирішення, відповідають на запитання і дискутують. Проводиться, як правило, зі студентами, які мають відповідну підготовку й досвід самостійного вивчення складних наукових і практичних проблем. В ході практичного заняття студенти вирішують ситуаційні та тестові завдання.

Основні вимоги до практичного заняття:

- продуманість змісту теми, її проблем та методики обговорення;

- визначення цілей, дидактичних і виховних завдань заняття;

- проблемна постановка запитань;

- увага до тестових питань (відкритих та закритих) та логіки їх розкриття;

- постійне керування перебігом практичного заняття, створення атмосфери невимушеності, полемічності й творчої активності;

- стимулювання дискусії;

- забезпечення всебічного розгляду й аналізу навчальних проблем, об'єктивна оцінка виступів і відповідей, своєчасне їх коригування;

- орієнтація студентів на подальшу самостійну роботу над навчальним матеріалом тощо.

Самостійна робота студентів полягає у вивченні та опрацюванні наукової, навчально-методичної літератури, законодавчих і нормативних актів, виконанні навчальних завдань.

У процесі самостійної роботи студенту необхідно вивчити за допомогою рекомендованої літератури весь матеріал, передбачений програмою курсу.

## **8. Форми контролю.**

1. Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитися у наступних формах.

1. Оцінювання роботи здобувачів під час практичних занять.

2. Оцінювання самостійної роботи.

3. Проведення підсумкового контролю (екзамену).

**2. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів**

*(форма підсумкового контролю – екзамен)*

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	методи контролю	тиждень семестру
<b>Змістовий модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)</b>					
<b>1.</b>	<b>Лекційний курс 4 теми (8 лекцій)</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>Письмова модульна робота</b>	<b>1-8</b>
	<b>Практичне заняття 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи</b>	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	1
	<b>Практичне заняття 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління</b>	6	10	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	2
	<b>Практичне заняття 3. Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення практичних задач, тестування	3
	<b>Практичне заняття 4. Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення практичних задач, тестування	4
	<b>Практичне заняття 5. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</b>	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями, вирішення практичних задач, тестування	5
	<b>Практичне заняття 6. Напрямки використання соціально-психологічних методів управління</b>	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та практичних задач, тестування	6
	<b>Практичне заняття 7. Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень</b>	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення та практичних задач, тестування	7
	<b>Практичне заняття 8. Управлінські рішення на</b>	6	10		8

	підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства				
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Змістовий модуль 2. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>					
<b>2.</b>	<b>Лекційний курс 3 теми ( 7 лекцій)</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>Письмова модульна робота</b>	9-15
	<b>Практичне заняття 9. Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика</b>	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9
	<b>Практичне заняття 10. Моделі та особливості проектування робіт у підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства</b>	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	10
	<b>Практичне заняття 11. Організаційна та функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості</b>	7	12	Опитування, вирішення практичних задач, тестування	11
	<b>Практичне заняття 12. Підрозділи виробничої інфраструктури готельного комплексу</b>	7	12	Опитування, вирішення, практичних задач, тестування	12
	<b>Практичне заняття 13. Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства</b>	7	12	Опитування, вирішення, практичних задач, тестування	13
	<b>Практичне заняття 14. Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>	7	12	Опитування, вирішення практичних задач, тестування	14
	<b>Практичне заняття 15. Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у готельному та закладах ресторанного господарства</b>	7	12	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	15
	<b>Всього балів по змістовному модулю</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
	<b>Рейтинг студента з навчальної дисципліни</b>	<b>42</b>	<b>70</b>		
	<b>Екзамен</b>	<b>18</b>	<b>30</b>		
	<b>Загальна кількість балів</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

**Примітки.** 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету 27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи  $R_{НР}$  стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} \cdot K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ} \cdot K^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{НР} = \frac{\dots}{K_{дис}} + R_{ДР} - R_{ШТР},$$

$K_{дис}$

де  $R^{(1)}_{ЗМ}, \dots, R^{(n)}_{ЗМ}$  – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

$n$  – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{ЗМ}, \dots, K^{(n)}_{ЗМ}$  – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{дис} = K^{(1)}_{ЗМ} + \dots + K^{(n)}_{ЗМ}$  – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{ДР}$  – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{ШТР}$  – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти  $K^{(1)}_{ЗМ} = \dots = K^{(n)}_{ЗМ}$ . Тоді вона буде мати вигляд

$$0,7 \cdot (R^{(1)}_{ЗМ} + \dots + R^{(n)}_{ЗМ})$$

$$R_{НР} = \frac{\dots}{n} + R_{ДР} - R_{ШТР}.$$

$n$

**Рейтинг з додаткової роботи  $R_{ДР}$**  додається до  $R_{НР}$  і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

**Рейтинг штрафний R** штр не перевищує 5 балів і віднімається від **R** нр. Він визначається лектором і вводитьься рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням *підготовка і захист курсового проекту (роботи)* оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

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

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100
Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

### **8. Методичне забезпечення**

1. Методичні рекомендації до самостійної роботи з дисципліни «Менеджмент туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2021 (план).
2. Методичні рекомендації до практичних робіт «Менеджмент туристичного та готельно-ресторанного бізнесу» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня освіти, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Левицька І.В. – Київ: НУБіП, 2021. (план)

### **9.Рекомендована література:**

#### **Нормативно-правові акти:**

##### **Державні стандарти**

1. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).

##### **Міждержавні стандарти**

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания, Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

##### **Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000**

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників.

### **Інші**

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

### **Основна література:**

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. К.: Дакор, 2008. 288 с.
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. 460 с.
4. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., переробл. і допов. К. : КНТЕУ, 2010. 430 с. + CD.
5. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.
6. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.

### **Додаткова література:**

1. Готелі України: від А до Я. К.: Новий світ., 2003. 274 с.
2. Иванов В.В., Волон 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. 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.
5. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».

## Інтернет-джерела:

1. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023- XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>
2. Про підприємництво: Закон України від 07.02.1991 № 698-XII зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
4. [www.hotel.ua](http://www.hotel.ua)
5. [www.hotel.com](http://www.hotel.com)
6. [www.hotel.com.ua](http://www.hotel.com.ua)
7. [www.hotel-ukraine.com](http://www.hotel-ukraine.com)
8. [www.liga.net](http://www.liga.net)
9. [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
10. [www.management.ru](http://www.management.ru)
11. [www.management.ua](http://www.management.ua)
12. [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
13. [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)
14. [www.ukrpravo.com](http://www.ukrpravo.com)