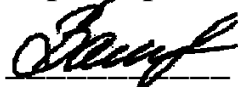


Міністерство освіти і науки України  
Київський національний торговельно-економічний університет  
Вінницький торговельно-економічний інститут

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Директор ВТЕІ КНТЕУ

 **Н. Л. Замкова**

## **МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ**

### **РОБОЧА ПРОГРАМА**

Ступінь вищої освіти	«бакалавр»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»

Розробник: Рябенька М.О., к.е.н.

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» – Мазуркевич І.О., к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи 25 листопада 2019 р. пр. № 18; на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування 13 грудня 2019 р. пр. № 11 та засіданні вченої ради інституту 02 березня 2020 р., п. № 2.

Рецензенти: Онищук Н.В., к.е.н., доцент

Лугач Н.В., директор «Bigman Coffee», ФОП Лугач Н.В.

Редактор: Фатєєва Т. Д.

Комп'ютерна верстка: Макогончук Я. М.

Підп. до друку 05.05.2020 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний

Друк різнографічний. Ум. друк. арк. 1,63.

Обл.-вид. арк.1,00 Тираж 5. Зам. № 57

---

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ  
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### **Мета вивчення дисципліни.**

Навчальна дисципліна «Менеджмент готелів і ресторанів» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України, їх взаємозв'язків, і розвиває у здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Метою вивчення дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» є обґрунтування теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень. А також підготовка висококваліфікованих фахівців, які будуть спроможними забезпечувати високий рівень управління закладами готельно-ресторанного господарства і швидко адаптуватися до сучасних принципів і технологій менеджменту в підприємствах світової індустрії гостинності.

Предметом дисципліни є 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.

### **Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі.**

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» є формування комплексу компетентностей:

- **інтегральна компетентність:** здатність розв'язувати професійні проблеми та спеціалізовані завдання в господарській діяльності підприємств індустрії гостинності, що передбачає застосування певних теорій та методів системи науки, що формують теоретико-методологічне підґрунтя в сфері готельного та ресторанного бізнесу.

- **загальні компетентності:**

ЗК 1. Розуміння сутності та принципів розвитку суспільства, природи і мислення.

ЗК 3. Уміння критично оцінювати і прогнозувати соціальні, економічні, політичні, екологічні, культурні та інші події та явища.

ЗК 5. Концептуальні знання, здобуті у процесі навчання та професійної діяльності, включаючи певні знання сучасних досягнень.

ЗК 6. Здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів.

ЗК 7. Здатність до організації і планування соціально-економічних явищ.

ЗК 11. Уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел.

ЗК 14. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.

- **фахові компетентності:**

ФК 16. Здатність застосовувати сучасні методи для аналізу тенденцій і перспектив розвитку індустрії гостинності; знання особливостей функціонування закладів готельного та ресторанного господарства, форм управління підприємствами індустрії гостинності в Україні та світі.

ФК 17. Здатність забезпечувати ефективну комунікацію зі споживачами послуг індустрії гостинності.

ФК 19. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації у закладах готельно-ресторанного господарства, навички взаємодії.

ФК 20. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 21. Здатність проектувати процес надання основних і додаткових послуг у закладах готельно-ресторанного господарства з урахуванням міжнародних стандартів якості.

ФК 27. Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 28. Здатність аналізувати та розраховувати економічні показники діяльності, визначати рівень конкурентоспроможності та економічний потенціал суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу на основі даних статистичної звітності, бухгалтерського обліку та спеціальних досліджень

ФК 29. Здатність організовувати роботу персоналу закладів готельно-ресторанного господарства з урахуванням кваліфікації, досвіду роботи працівників, раціонального розподілу праці та вимог виробництва та обслуговування.

ФК 31. Уміння обґрунтовувати необхідність застосування методів прогнозування і планування нововведень у готельних та ресторанних підприємствах.

**Програмні результати навчання** здобувачів з навчальної дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» полягають:

ПР 2. Розуміння та усвідомлення соціально-економічних явищ та суспільно-політичних процесів.

ПР 4. Володіння концептуальними знаннями теорії і практики організації готельно-ресторанного господарства.

ПР 6. Уміння використовувати організаторські навички для планування роботи колективу.

ПР 9. Здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

ПР 12. Знання показників і методів аналізу та моделювання процесів у професійній діяльності; уміння інтерпретувати та аргументувати окремі явища та процеси.

ПР 14. Володіння знаннями принципів організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

ПР 18. Знання економічного механізму функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПР 19. Володіння комплексом знань щодо ресурсного потенціалу та матеріально-технічного забезпечення підприємств, трудових ресурсів і методів стимулювання праці, витрат та доходів підприємств, механізму утворення та розподілу прибутку.

ПР 20. Володіння базовими методами ціноутворення в готельно-ресторанному бізнесі. Здатність розробляти та обґрунтовувати виробничу програму підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ПР 21. Володіння сучасними інформаційними технологіями для обробки та презентації результатів дослідження.

**Міждисциплінарні зв'язки:** програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на вивченні таких нормативних дисциплін, як «Економічна теорія», «Статистика», «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економічна інформатика».

**Критерії оцінювання результатів навчання.**

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якість виконання відповідних практичних завдань. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних творчих завдань, комп'ютерне тестування.

Максимальна сума балів за поточну навчальну роботу складає 63 бали (21 заняття\*3 бали = 63 бали), які здобувач може отримати на аудиторних заняттях.

Вивчення дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» передбачає також виконання здобувачами позааудиторної самостійної роботи (підготовка реферативних повідомлень та доповідей, створення презентацій, написання глосаріїв, а також наукових статей з наступним їх опублікуванням тощо), яка оцінюється максимально у 37 балів.

Якщо здобувач вищої освіти упродовж семестру навчання набрав 75 балів та (або) більше, оцінка за екзамен йому може бути виставлена за результатом поточної успішності.

Рівні компетентності	За шкалою КНТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

**Підсумковий контроль** знань здобувачів передбачає складання письмового екзамену. Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів поточного контролю у співвідношенні 80 : 20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – максимальна оцінка за поточну роботу протягом семестру.

## Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл.

	Назва теми	Кількість годин			Форми контролю	
		Всього годин / кредитів	з них			
			лекції	ПЗ		СР
<b>1</b>	<b>Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ</b>
1.1	Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	6	2	2	2	УО, Т, Р, ПО, КТ
1.2	Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи	8	2	2	4	УО, Т, Р, ПО, КТ
1.3	Індустрія гостинності як об'єкт управління	8	2	2	4	УО, Т, Р, ПО, КТ
<b>2</b>	<b>Функції менеджменту</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ</b>
2.1	Основні поняття та класифікація функцій управління	7	2	-	5	УО, Т, Р, ПО, КТ
2.2	Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства	9	2	2	5	УО, Т, Р, ПО, КТ
2.3	Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства	11	2	4	5	УО, Т, Р, ПО, КТ
<b>3</b>	<b>Методи менеджменту</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ</b>
3.1	Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	9	2	2	5	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
3.2	Значення та напрямки застосування методів управління на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	10	2	2	6	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
3.3	Напрямки використання соціально-психологічних методів управління	9	2	2	5	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
<b>4</b>	<b>Прийняття управлінських цілей</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ</b>
4.1	Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень	9	2	2	5	УО, Т, Р, ПО, КТ
4.2	Методи прийняття управлінських рішень	6	2	2	2	УО, Т, Р, ПО, КТ

4.2	Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	7	2	2	3	УО, Т, Р, ПО, КТ
<b>5</b>	<b>Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ</b>
5.1	Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика	12	2	2	8	УО, Т, Р, ПО, КТ
5.2	Моделі та особливості проектування робіт у підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства	14	2	4	8	УО, Т, Р, ПО, КТ
<b>6</b>	<b>Функціональна структура сучасних готельних комплексів</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ</b>
6.1	Організаційна та функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості	8	2	2	4	УО, Т, Р, ПО, КТ
6.2	Підрозділи виробничої інфраструктури готельного комплексу	11	2	2	7	УО, Т, Р, ПО, КТ
6.3	Особливості управління безпекою	7	2	2	3	УО, Т, Р, ПО, КТ
<b>7</b>	<b>Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ</b>
7.1	Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства	8	2	2	4	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
7.2	Організаційна поведінка та роль персоналу в досягненні ефективності	8	2	2	4	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
7.3	Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства	6	2	-	4	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
7.4	Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у готельному та закладах ресторанного господарства	7	2	2	3	УО, Т, Р, ПО, КТ, ІЗ
	<b>Курсова робота</b>					
Разом за семестр		180/6	42	42	96	Е/п
Підсумковий контроль – екзамен						

**Скорочення:**

СР – самостійна робота;

УО – усне опитування;

Т – комп'ютерне тестування;

ІЗ – індивідуальне завдання;

ПЗ – практичні заняття;

ПО – письмове опитування;

Р – реферат.



## **II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.**

### **Зміст дисципліни (теми програми).**

#### **Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства.**

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика і аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.

Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Готельні заклади як об'єкт управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

#### **Тема 2. Функції менеджменту.**

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств

готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва і обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика та класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

### **Тема 3. Методи менеджменту.**

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі та ін.

### **Тема 4. Прийняття управлінських рішень.**

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень.

Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

## **Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.**

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

## **Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів.**

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий та непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

## **Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.**

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

### Структура навчальної дисципліни.

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час	Оцінювання у балах
<b>Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b>			
<p>Набути навичок формування понятійного апарату менеджменту, розуміти структуру системи менеджменту, вміти використовувати наукові підходи та методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</p>	<p style="text-align: center;"><b>Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b> <b>Лекція 1.</b> <b>План лекції:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність управління та менеджменту.</li> <li>2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.</li> <li>3. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b> <i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p>	2	-
	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 1.</b> <b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин.</li> <li>2. Менеджмент як наукова дисципліна.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи</b> <b>Лекція 2.</b> <b>План лекції:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Еволюція наукових шкіл менеджменту.</li> <li>2. Наукові підходи до менеджменту.</li> <li>3. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і кваліфікація.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b> <i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p>	2	3
	<p style="text-align: center;"><b>Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність та основні підходи</b> <b>Лекція 2.</b> <b>План лекції:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Еволюція наукових шкіл менеджменту.</li> <li>2. Наукові підходи до менеджменту.</li> <li>3. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і кваліфікація.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b> <i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p>	2	-

	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 2.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Апарат понять менеджменту.</p> <p>2. Завдання та цілі менеджменту.</p> <p style="text-align: center;"><b>Індустрія гостинності як об'єкт управління</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 3.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План лекції:</b></p> <p>1. Менеджмент підприємств ресторанного господарства</p> <p>2. Підприємство ресторанного господарства як відкрита соціально-економічна система</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Державні стандарти: 1-2.</i></p> <p><i>Основна: 1-6.</i></p> <p><i>Додаткова: 1-5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 3.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Класифікація підприємств готельно-ресторанного господарства та особливості процесу управління.</p> <p>2. Оцінка впливу факторів зовнішнього середовища прямої і непрямой дії на діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета).</p> <p>3. Оцінка факторів внутрішнього середовища підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета).</p> <p style="text-align: center;"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Принципи і рівні менеджменту.</p> <p>2. Функції менеджменту.</p> <p>3. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна. Її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">10</p>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">5</p>
--	---	--	---

<b>Тема 2. Функції менеджменту</b>			
<p>Засвоїти класифікацію функцій менеджменту, вміти виокремити основні функції та спеціальні, володіти методикою планування діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства, розуміти сутність функцій контролю та мотивації на підприємствах готельно-ресторанного господарства</p>	<p><b>Основні поняття та класифікація функцій управління</b>  <b>Лекція 4.</b>  <i>План лекції:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства.</li> <li>2. Класифікація функцій менеджменту.</li> <li>3. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.</li> </ol> <p><b>Література:</b>  <i>Основна: 1–6.</i>  <i>Додаткова: 1–5.</i>  <i>Інтернет-джерела: 4-14.</i></p> <p><b>Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b>  <b>Лекція 5.</b>  <i>План лекції:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність та зміст функції планування і прогнозування.</li> <li>2. Характеристика факторів, що впливають на процес планування.</li> <li>3. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.</li> </ol> <p><b>Література:</b>  <i>Основна: 1–6.</i>  <i>Додаткова: 1–5.</i>  <i>Інтернет-джерела: 4-14.</i></p> <p><b>Практичне заняття 4.</b>  <b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність планування. Етапи стратегічного планування.</li> <li>2. Аналіз стратегічних альтернатив. Процес вибору стратегії. Реалізація стратегії та її оцінка.</li> </ol>	<p>2</p> <p>2</p>	<p>-</p> <p>-</p>
		<p>2</p>	<p>3</p>

	<p><b>Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></p> <p><b>Лекція 6.</b></p> <p><i>План лекції:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.</li> <li>2. Функція мотивації (стимулювання): її сутність і значення, порядок та напрями реалізації.</li> <li>3. Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління.</li> </ol> <p><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i></p> <p><i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p><b>Практичне заняття 5.</b></p> <p><b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність функції «організація». Делегування та пов'язане з ним повноваження і відповідальність.</li> <li>2. Основні аспекти організаційного процесу: побудова організаційної структури управління і розподіл повноважень і відповідальності в апараті управління.</li> </ol> <p><b>Практичне заняття 6.</b></p> <p><b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Змістовні концепції мотивації. Теорія ієрархії потреб.</li> <li>2. Процесуальні теорії мотивації. Теорія сподівання і справедливості, модель Портера-Лоулера.</li> <li>3. Попередній, поточний і заключний контроль.</li> <li>4. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів готельно-ресторанного господарства</li> </ol>	2	-
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність функції «організація». Делегування та пов'язане з ним повноваження і відповідальність.</li> </ol>	2	3
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Основні аспекти організаційного процесу: побудова організаційної структури управління і розподіл повноважень і відповідальності в апараті управління.</li> <li>3. Попередній, поточний і заключний контроль.</li> <li>4. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів готельно-ресторанного господарства</li> </ol>	2	3



	<p align="center"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства Принципи планування.</p> <p>2. Характеристика та класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>3. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.</p>	15	6
<b>Тема 3. Методи менеджменту</b>			
<p>Засвоїти методи менеджменту у вмiти їх використовувати у діяльності готельно-ресторанного господарства, знати економічні методи менеджменту і вмiти їх аналізувати</p>	<p align="center"><b>Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві</b></p> <p align="center"><b>Лекція 7.</b></p> <p align="center"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. 2. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. 3. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства.</p> <p align="center"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p align="center"><b>Практичне заняття 7.</b></p> <p align="center"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Суть та характеристика методів менеджменту. 2. Мотиваційна природа методів менеджменту.</p>	2	-
	<p>1. Суть та характеристика методів менеджменту. 2. Мотиваційна природа методів менеджменту.</p>	2	3

	<p><b>Значення та напрямки застосування методів управління на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства</b></p> <p><b>Лекція 8.</b></p> <p><i>План лекції:</i></p> <p>1. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту.</p> <p>3. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування.</p> <p><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1 – 6</i></p> <p><i>Додаткова: 1-5.</i></p> <p><b>Практичне заняття 8.</b></p> <p><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.</p> <p>2. Вплив організаційно-розпорядчих (адміністративних) методів менеджменту на діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p><b>Напрямки використання соціально-психологічних методів управління</b></p> <p><b>Лекція 9.</b></p> <p><i>План лекції:</i></p> <p>1. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування</p>	2	
		2	-
		2	3
		2	-

	<p>оптимального психологічного клімату в колективі та ін.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 9.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Роль соціально-психологічних методів менеджменту у формуванні корпоративної культури підприємства.</p> <p>2. Особливості комплексного застосування методів менеджменту в ринкових відносинах.</p> <p style="text-align: center;"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Розпорядчий вплив і форми регламентування: накази, розпорядження, вказівки.</p>	2	3
		16	6
<b>Тема 4. Прийняття управлінських рішень</b>			
Вільно володіти видами управлінських рішень, знати технологію, методіку процесу прийняття управлінського рішення, оцінити найбільш ефективне управлінське рішення і призначити виконавців щодо його реалізації	<p style="text-align: center;"><b>Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 10.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів.</p> <p>2. Класифікація управлінських рішень.</p> <p>3. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 10.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Сутність, значення та класифікація рішень в управлінні.</p>	2	-
		2	3

	<p>2. Вимоги до управлінських рішень.</p> <p style="text-align: center;"><b>Методи прийняття управлінських рішень</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 11.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.</p> <p>2. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i></p> <p><i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p><i>Інші: 1-3.</i></p> <p><i>Інтернет-джерела: 4-14.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 11.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Технологія прийняття рішень.</p> <p>2. Складності процесу приймання управлінських рішень.</p> <p style="text-align: center;"><b>Управлінські рішення на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства: вимоги, характеристика та етапи реалізації</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 12.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План лекції:</b></p> <p>1. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства.</p> <p>2. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень.</p> <p>3. Етапи реалізації управлінських рішень.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i></p> <p><i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 12.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Методи і моделі прийняття</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>-</p> <p>3</p> <p>-</p>
--	---	----------------------------	----------------------------

	<p>управлінських рішень. 2. Підвищення оптимальності управління рішень.</p> <p><b>Питання, що виносяться на СР:</b> 1. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. 2. Етапи прийняття управлінських рішень. 3. Критерії вибору варіантів рішення.</p>	2	3
<b>Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства</b>			
<p>Вільно володіти відповідним категоріальним апаратом; розуміти зміст інформації, її можливості та місце в розвитку. Навчитися проектувати роботи у закладах готельно-ресторанного господарства, вміло здійснювати їх аналіз та пошук шляхів збагачення змісту роботи</p>	<p><b>Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика</b> <b>Лекція 13.</b> <i>План лекції:</i> 1. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. 2. Загальна характеристика основних елементів організації праці.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b> <i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 13.</b> <b>План практичного заняття:</b> 1. Сутність делегування повноважень. Організаційне регламентування. 2. Принципи, на яких ґрунтується функція організації. 3. Організаційні структури підприємств.</p> <p><b>Моделі та особливості проектування робіт у підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства</b> <b>Лекція 14.</b> <i>План лекції:</i> 1. Зв'язок технології та проектування роботи. 2. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. 3. Особливості проектування робіт окремих</p>	2	-
	<p>1. Сутність делегування повноважень. Організаційне регламентування. 2. Принципи, на яких ґрунтується функція організації. 3. Організаційні структури підприємств.</p>	2	3
	<p>1. Зв'язок технології та проектування роботи. 2. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. 3. Особливості проектування робіт окремих</p>	2	-

	<p>категорій працівників готельного та ресторанного господарства.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i> <i>Інтернет-джерела: 4-14.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 14.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Порядок аналізу та проектування роботи на підприємствах готельно-ресторанного господарства:</p> <p>1.1. Проектування роботи в закладі готельного господарства.</p> <p>1.2. Проектування роботи в закладі ресторанного господарства.</p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 15.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Проектування роботи в закладі готельного господарства.</p> <p>2. Проектування роботи в закладі ресторанного господарства.</p> <p style="text-align: center;"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Поняття «роботи».</p> <p>2. Аналіз роботи.</p> <p>3. Параметри роботи.</p> <p>4. Сприйняття змісту роботи.</p>	2	3
		2	3
		16	5
<b>Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів</b>			
Володіти особливостями формування та створення організаційно-функціональної структури управління готельними комплексами різних типів, знати виробничу інфраструктуру	<p style="text-align: center;"><b>Організаційна та функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 15.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Поняття комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>2. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості.</p> <p>3. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером</p>	2	-

<p>готельного комплексу та особливості надання додаткових сервісних в індустрії гостинності</p>	<p>отримання доходу (прямий та непрямий дохід).</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b>  <i>Державні стандарти: 1-2.</i>  <i>Міжнародні стандарти: 1-3.</i>  <i>Основна: 1-6.</i>  <i>Додаткова: 1-5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 16.</b>  <b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві.  2. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за наявності контакту з гостями (front office та back office) та особливості управління ними.</p> <p style="text-align: center;"><b>Підрозділи виробничої інфраструктури готельного комплексу</b>  <b>Лекція 16.</b>  <i>План лекції:</i></p> <p>1. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі.  2. Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b>  <i>Основна: 1-6.</i>  <i>Додаткова: 1-5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 17.</b>  <b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу.  2. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.</p> <p style="text-align: center;"><b>Особливості управління безпекою</b>  <b>Лекція 17.</b>  <i>План лекції:</i></p> <p>1. Управління безпекою готельного</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>3</p> <p>-</p> <p>3</p>
---	---	----------------------------	----------------------------

	<p>комплексу. 2. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i> <i>Інтернет-джерела: 1-14.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 18.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Розробка концепції безпеки готелю. 2. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки. 3. Комплекс технічних засобів безпеки.</p> <p style="text-align: center;"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. 2. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі.</p>	2	-
		2	3
		14	5
<b>Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</b>			
<p>Досліджувати особливості та проблеми управління персоналом в готельно-ресторанному господарстві, знати класифікацію персоналу та дати йому оцінку, володіти професійним розвиток персоналу з використанням тренінгів</p>	<p style="text-align: center;"><b>Сутність та значення персоналу в діяльності підприємств готельного та закладах ресторанного господарства</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 18.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Мета, завдання та зміст управління персоналом галузі. 2. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. 3. Кількісні та якісні характеристики персоналу.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i> <i>Додаткова: 1–5.</i></p>	2	-



	<p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 19.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття лідерства.</li> <li>2. Роль лідера у менеджменті персоналу готелів і ресторанів.</li> <li>3. Теорія лідерства і стиль керівництва.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Стиль керівництва і мистецтво управління</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Управління персоналом та роль персоналу в закладах готельно-ресторанного господарства</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 19.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства.</li> <li>2. Завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.</li> <li>3. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i></p> <p><i>Додаткова: 1–5.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 20.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості менеджменту персоналу готелів і ресторанів.</li> <li>2. Підбір і відбір персоналу на робочі місця.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 20.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в</li> </ol>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">3</p>
--	--	--	--

	<p>готельно-ресторанному комплексі.  2. Критерії ділової оцінки персоналу.  3. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу.</p> <p style="text-align: center;"><b>Література:</b></p> <p><i>Основна: 1–6.</i>  <i>Додаткова: 1–5.</i>  <i>Інтернет-джерела: 4-14.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у готельному та ресторанному господарстві</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Лекція 21.</b></p> <p style="text-align: center;"><i>План лекції:</i></p> <p>1. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.  2. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу формування й використання трудових ресурсів у готельному та ресторанному господарстві.</p> <p style="text-align: center;"><b>Практичне заняття 21.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>План практичного заняття:</b></p> <p>1. Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу.  2. Професійний розвиток персоналу.  3. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка, підвищення.</p> <p style="text-align: center;"><b>Питання, що виносяться на СР:</b></p> <p>1. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності.  2. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">15</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">5</p>
<b>Всього – год / кред</b>		<b>180/ 6</b>	<b>100</b>

### **III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:**

#### **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. Основні 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., 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. 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-ХІІ 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-ХІІ зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/698-12>

3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-ІV 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)