

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу

ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

підготовки бакалаврів

галузь знань 24 „Сфера обслуговування”

спеціальність 241 „Готельно-ресторанна справа”

Львів-2019

Навчальна програма з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. 8 с.

VIII с. (денна форма навчання)

Розробник: доцент, к.е.н. Гузар У.Є.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Протокол від “02” вересня 2019 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(підпис)

(Голод А.П.)

(прізвище та ініціали)

Обговорено та рекомендовано вченою радою факультету туризму

Протокол від “ ____ ” _____ 2020 року № ____

Обговорено та рекомендовано вченою радою факультету післядипломної та заочної освіти

Протокол від “ ____ ” _____ 2020 року № ____

Голова вченої ради факультету туризму

(підпис)

(В.З.Холявка)

(прізвище та ініціали)

Голова вченої ради факультету післядипломної та заочної освіти

(підпис)

(О.Ю. Сидорко)

(прізвище та ініціали)

© Гузар У.Є., 2019

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019

ВСТУП

Сфера готельного і ресторанного бізнесу в Україні характеризується динамічним розвитком та стає важливим чинником культурного та економічного розвитку країни. Індустрія гостинності, заснована на задоволенні комплексу матеріальних, соціальних та духовних потреб особистості, за допомогою сервісної діяльності формує рекреаційне та культуuroстворююче середовище, забезпечуючи відновлювальні функції людської життєдіяльності. Сьогоднішній етап розвитку управління підприємствами готельно-ресторанного господарства неможливий без обізнаності в питаннях менеджменту, без вміння самостійно й оперативно приймати вірні рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу. Сутність та специфіка готельно-ресторанної діяльності пов'язана з керівництвом та управлінням людьми, регулюванням їх поведінки.

Програма вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Міждисциплінарні зв'язки вивчення дисципліни: «Управління персоналом», «Основи менеджменту», «Комунікативний менеджмент», «Менеджмент організацій», «Маркетинг».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань із питань організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності й практичних навичок управління у галузі готельно-ресторанного бізнесу в умовах конкурентного середовища України та інтеграційних процесів.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»:

– забезпечення здатності студента розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми у готельно-ресторанному господарстві, в процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів менеджменту;

– визначення та формування організаційної структури підрозділів, визначення їх завдань та необхідних посад, кваліфікаційного рівня, координація їх діяльності;

- засвоєння вміння формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді);

- забезпечення вміння управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:**

- сутність базових понять і категорій менеджменту та управління;
- історію розвитку менеджменту;

- принципи та функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання на підприємствах індустрії гостинності;
- методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві;
- основи прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- сутність та особливості діяльності підприємств готельно-ресторанної справи, взаємозв'язку їх внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- форми розвитку готельного бізнесу, типи готелів;
- зміст та характеристику основних типів організаційних структур управління готельно-ресторанних господарств;
- особливості менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- основи та особливості управління персоналом.

вміти:

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі;
- аналізувати та будувати різні типів організаційних структур управління готельно-ресторанним комплексом;
- характеризувати основні сегменти сфери готельно-ресторанних послуг;
- аналізувати якість наданих послуг гостинності;
- здійснювати розподіл праці, організації робочих місць, аналізу процесу роботи в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні основи менеджменту, функції та стилі управління

Тема 1. Теорія і методологія менеджменту готельно-ресторанного бізнесу

Суть, цілі і види менеджменту. Головні принципи менеджменту. Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі методи. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.

Тема 2. Менеджер у соціально-економічній системі

Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика класифікаційних груп менеджерів. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності. Професійні та особистісні якості менеджера. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу (далі – ГРБ).

Тема 3. Функції управління підприємствами ГРБ

Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту. Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Планування робочого дня менеджера. Класифікація цілей організації. Дерево цілей. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне). Організація як загальна функція менеджменту. Поняття та складові організаційної діяльності. Організація робочого простору. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці. Поняття і зміст контролю. Види контролю. Процес контролю та техніка його проведення.

Тема 4. Організаційні структури

Види організаційних структур. Порядок їх побудови. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур. Адаптивна структура: програмноцільова та матрична. Централізація та децентралізація.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. Соціокультурні основи формування менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Тема 5. Процес прийняття та реалізації управлінських рішень

Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Методи колективних рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

Тема 6. Комунікації у менеджменті

Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі. Психологія особистості.

Тема 7. Конфлікти в організації. Переміни та стреси

Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.

Тема 8. Командне лідерство у менеджменті ГРБ

Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Стилi керівництва. Якості необхідні для створення ефективного та

злагодженої команди. Тімбілдінг. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

Тема 9. Управління трудовим колективом підприємств ГРБ

Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами. Політика управління персоналом організації. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності. Організація набору та відбору персоналу. Управління рухом та розвитком персоналу організації.

3. Рекомендована література

Основна:

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. – Харків : ХНУМГ, 2014. – 431 с.

2. Гузар У. Є. Нестандартні форми зайнятості в умовах розвитку постіндустріального суспільства / Гузар У. Є., Луцик М. В. // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір : [зб. наук. пр.]. – Львів : Ін-т регіональних досліджень НАН України, 2013. – Вип. 1 (99). – С. 467 – 476.

3. Гузар У. Є. Особливості планування діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / У. Є. Гузар, О. І. Коркуна // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2019. №6 (23). – Режим доступу до ресурсу: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/23-2019-ukr>.

4. Гузар У. Особливості формування ефективної команди на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу / Гузар У. // Економіка, освіта, технології в контексті глобальних трансформаційних імператив розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Черкаси, 16-17 жовтня 2019 року. – Черкаси : ЧДБК, 2019. – С. 184–187.

5. Гузар У. Є. Особливості формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах [Електронний ресурс] / У. Є. Гузар, О. І. Завидівська, О. М. Кулик // Східна Європа, бізнес та управління. – 2020. – № 2(25). – Режим доступу: <http://www.eastemeurope-emb.in.ua/25-2020-ukr>

6. Гузар У. Проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / Гузар У. Є., Музика Ю. // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 34–36.

7. Гузар У. Сучасні особливості тайм-менеджменту в ресторанному бізнесі / Уляна Гузар, Валентина Лиходій // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута). – Львів, 2020. – С. 15–17.

8. Гузар У.Є. Сучасні якості менеджера готельно-ресторанного бізнесу // Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і

переробних виробництв: міжнародна науково-практична інтернет-конференція, 24 листопада 2020 р. : [матеріали конференції] / під заг. ред. В.М. Кюрчева. – Мелітополь : ТДАТУ, 2020. – С. 237-239.

9. Гузар У. Сучасні методи підвищення кваліфікації персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу //Сучасні технології менеджменту: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції 4 листопада 2019 р. Відп.ред.проф. Л.М.Черчик. Луцьк 2019. С.35-37.

10. Formation of psychological peculiarities of time-management of a modern expert in the field of finance / Huzar U., Zavydivska O., Kholyavka V., Kryshtanovych M. // Financial and credit activity: problems of theory and practice. – 2019. – Vol. 4, N 31. – P. 477–486. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptr.v4i31.191001>. URL: <http://fkd.org.ua/article/view/191001>

11. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2003. – 368 с.

12. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова та ін.] ; за ред. Г.Т. П'ятницької. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. – 374 с.

13. 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. – Київ : Кондор, 2008. – 460 с.

14. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – Київ : Центр навч. літератури, 2006. – 348 с.

15. 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. – Київ : КНТЕУ, 2010. – 430 с.

16. Федорченко В. К. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / В. К. Федорченко, Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. – Київ : Вища шк., 2001. – 238 с.

Допоміжна:

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. / Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. – Київ : Знання України, 2002.

2. Гостиничный и туристический бизнес / под ред. А.Чудновского. – Москва : Экмос,2001. – 400 с.

3. Ігнат'єва І. А. Стратегічний менеджмент : підручник / І. А. Ігнат'єва. – Київ : Каравела, 2008. – 480 с.

4. Ковальчук Т. І. Менеджмент та маркетинг у громадському харчуванні : тлумачний термінолог. словник (англійська, російська та українська мови) / Т. І. Ковальчук ; МОН України, ПУСК України. – Київ : Центр учб. літ-ри., 2008. – 208 с.

5. Криштанович С. Формування компетентностей менеджера в сучасній Україні / Світлана Криштанович, Владислава Безпала // Економіко-соціальні

відносини в галузі фізичної культури та сфери обслуговування : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. – Львів, 2019. – С. 55–56.

6. Осовська Г.В. Менеджмент організацій : навч. посіб. / Г. В.Осовська, О. А.Осовський. – Київ : Кондор, 2007. – 676 с.

7. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності "Готельно-ресторанна справа" / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез. міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 391–393.

8. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

9. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута) / У. Гузар, М. Паска, О. Коркуна, О. Іжевська. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. – 64 с.

10. Федоренко В. Г. Основи менеджменту : підручник / В. Г. Федоренко. – Київ : Алерта, 2007. – 420 с.

Нормативно-правові акти:

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-IV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

Інформаційні ресурси інтернет:

1. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua/>

2. Готельно-рестораний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>

3. Бізнес-школа ресторанного бізнесу: <http://restoranoff.ru/>

4. Готельний та ресторанний бізнес: <http://prohotclia.com.ua/>

4. ФОРМА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Форма підсумкового контролю: іспит

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять в усній та письмовій формах.

1. Опитування.

2. Перевірка завдань для самостійної роботи.

3. Перевірка матеріалів самопідготовки.

4. Виконання завдань практичних занять.

5. Виконання індивідуального завдання. Суть індивідуального завдання полягає в тому, що кожен студент повинен пройти безкоштовний on-line курс «Підвищення продуктивності праці» від компанії Google . Режим доступу: <https://learndigital.withgoogle.com/digitalworkshop-ua>
6. Підсумковий контроль – іспит (VIII семестр – денна форма).