

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Екзаменаційні вимоги

з навчальної дисципліни

Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу

підготовки бакалаврів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напрямку)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Укладач: *Гузар Уляна Євгенівна*

к.е.н., доцент,

доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Львів-2019

Екзаменаційні вимоги з навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». 5с.

Розробник: доцент, к.е.н. Гузар У.Є.

Затверджено 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)

© Гузар У.Є., 2019

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019

Екзаменаційні вимоги

1. Суть, цілі і види менеджменту.
2. Головні принципи менеджменту.
3. Сутність та класифікація методів менеджменту.
4. Економічні методи менеджменту.
5. Організаційно-розпорядчі методи.
6. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.
7. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
8. Характеристика класифікаційних груп менеджерів.
9. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.
10. Професійні та особистісні якості менеджера.
11. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.
12. Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту.
13. Сутність і зміст планування як функції менеджменту.
14. Планування робочого дня менеджера.
15. Класифікація цілей організації. Дерево цілей.
16. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне).
17. Організація як загальна функція менеджменту. Організація робочого простору.
18. Повноваження, обов'язки, відповідальність.
19. Процес делегування повноважень і відповідальності.
20. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу.
21. Поняття і зміст контролю. Види контролю.
22. Процес контролю та техніка його проведення.
23. Види організаційних структур. Порядок їх побудови.
24. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур.
25. Адаптивна структура: програмноцільова та матрична.
26. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.
27. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень.
28. Різновиди технологій прийняття рішень.
29. Методи колективних рішень.
30. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.
31. Поняття і характеристика комунікацій.
32. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій.
33. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій.
34. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі.
35. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту.

36. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією.
37. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.
38. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.
39. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.
40. Стилi керівництва.
41. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбiлдiнг.
42. Емоційне вигорання лiдера. Емоційний iнтелект, емоційне лiдерство.
43. Змiст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами.
44. Політика управління персоналом організації.
45. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності.
46. Організація набору та відбору персоналу.
47. Управління рухом та розвитком персоналу організації.

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. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостинниц и ресторанов: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2003. – 368 с.
3. 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. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. - 374 с.
4. 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.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк.- К.: Центр навч. літератури, 2006.-348 с.
6. 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.
7. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг : Навч. посібник / В.К. Федорченко, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. - К. : Вища шк., 2001. - 238 с.

Допоміжна:

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник. - К.:Знання України, 2002.

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

3. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: Підруч./ І.А.Ігнат'єва.- К.: 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.- К.: Центр учб. літ-ри., 2008.-208 с.

5. Осовська Г.В. Менеджмент організацій: Навч. посіб./ Г.В.Осовська, О.А.Осовський.- К.: Кондор, 2007.- 676 с.

6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т.Г. Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. - 447 с.

7. Федоренко В.Г. Основи менеджменту: Підруч./ 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-ІV зі змінами та доповненнями. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

Інформаційні ресурси:

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://prohotelia.com.ua/>