

**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
галузь знань 24 „Сфера обслуговування”
спеціальність 241 „Готельно-ресторанна справа”

©канд. екон. наук, доц. Гузар У. Є.

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: програмно-цільова 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. Перемени та стреси. Особливості управління стресами в організації.
39. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.
40. Стили керівництва.
41. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг.
42. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.
43. Зміст 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. 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 імперативів 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., Kholiyavka V., Kryshchanovych M. // Financial and credit activity: problems of theory and practice. – 2019. – Vol. 4, N 31. – P. 477–486. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.191001>. URL: <http://fkd.org.ua/article/view/191001>

11. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостинниц 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 ресторанный 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: Міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК, 2020. – С. 391–393.

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

8. 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/>