


Міністерство освіти і науки України
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
на засіданні Вченої ради
Інженерно-педагогічного

Інституту
2015 р.
Протокол № 9
Директор інституту
професор Корець М. С.



ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта
(за профілем "Готельно-ресторанна справа")
Шифр за навчальним планом ППП 3.1.12

Київ
2016 рік

УДК 658:640.4](073)
ББК 65.433 p30-211
М50

Розробники програми:

Зубар Надія Миколаївна, кандидат технічних наук, доцент, професор кафедри промислової інженерії та сервісу Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова;

Василенко Олена Вікторівна, кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи Київського університету туризму, економіки і права.

Рецензенти:

Сидорчук Людмила Андріївна, доктор педагогічних наук, професор кафедри прикладних природничо-математичних дисциплін Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Громоздова Лариса Василівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри регіональної економіки і туризму Київського національного економічного університету.

УДК 658:640.4](073)

ББК 65.433 p30-211

© Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016

© Зубар Н. М., Палєєва С.В., 2016

I. Пояснювальна записка

Програма нормативної навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців освітнього рівня бакалавр, галузі знань 0101 Педагогічна освіта, напряму підготовки 6.010104 Професійна освіта за профілем «Готельно-ресторанна справа».

Предмет вивчення навчальної дисципліни - 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.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» базується на знаннях, які студенти отримали після вивчення дисциплін циклу математичної, природничо-наукової підготовки: «Вища математика», «Інформаційні системи та комп'ютерні технології». Найбільшою мірою дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» спирається на теоретичні знання і практичні навички, сформовані при вивченні нормативних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки: «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства».

Знання, отримані при вивченні дисципліни, можуть бути використані при написанні курсових та кваліфікованих робіт.

Мета і завдання навчальної дисципліни.

Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є формування у студентів знань і навичок щодо організації управління як на рівні окремого підрозділу закладу готельно-ресторанного господарства, так і підприємства в цілому.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є оволодіння професійними знаннями та

навичками ефективного використання підходів і методів управління у сфері організаційно-управлінської, інформаційно-аналітичної та підприємницької діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

№ з/п	Результати навчання	Компетентності
1.	<p>Знати</p> <ul style="list-style-type: none"> - сутність та зміст методів менеджменту готельно-ресторанного підприємства; - сутність аналізу операційної діяльності готельно-ресторанного підприємства та процес прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанної господарства; - сучасні технології управління персоналом, мотивування та стимулювання персоналу організації, спрямоване на досягнення стратегічних та оперативних цілей; <p>Вміти</p> <ul style="list-style-type: none"> - будувати внутрішню інформаційну систему готельно-ресторанного підприємства для збору інформації, аналізувати її та приймати управлінські рішення; - оцінювати умови та наслідки прийнятих організаційно-управлінських рішень; - знаходити та оцінювати нові ринкові можливості та формулювати бізнес-ідею; - проводити аналіз операційної діяльності організації та використовувати його результати для підготовки управлінських рішень. 	<p>Організаційна компетентність:</p> <p>Здатність організовувати та контролювати технологічні процеси виробництва і споживання готельно-ресторанного продукту, знаходити організаційно-управлінські рішення, в тому числі в нестандартних ситуаціях, і нести за них відповідальність;</p>

II. Обсяг навчальної дисципліни

На вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» відводиться 4 кредити ЄКТС 144 годин.

III. Зміст навчальної дисципліни за модулями і темами

Модуль I. Сутність менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Тема 1. Методологічні основи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.

Особливості та проблеми управління підприємствами та закладами готельно-ресторанного господарства.

Складові структури системи менеджменту готельно-ресторанного господарства: цільова підсистема, забезпечуюча, функціональна, управляюча, прямий і зворотній обмін інформації між ними, їх взаємодія з зовнішнім середовищем. Функціональна спеціалізація управління у підприємствах та закладах готельно-ресторанного господарства.

Класифікація функцій менеджменту. Сутність та зміст функції планування і прогнозування діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації у підприємствах готельно-ресторанного господарства.. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи підприємств, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання), її сутність і значення, порядок і напрями реалізації у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів підприємства до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві.

Сутність та класифікація методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання у готельно-ресторанному господарстві. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту, їх характеристика. Особливості регламентування у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Соціально-психологічні методи менеджменту, цілі, задачі та форми використання.

Тема 2. Комунікації у менеджменті та прийняття управлінських рішень

Характеристика комунікаційного процесу. Типи комунікацій та їх класифікація і характеристика.

Характеристика інформації у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Автоматизована система управління готельно-ресторанним підприємством та її значення в ефективності прийняття рішень та контролю за виконанням управлінських рішень.

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних підприємств. Класифікація управлінських рішень, вимоги до них. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Методи розробки управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, "мозкового штурму", порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття оптимального рішення керівником підприємства.

Методи прогнозування наслідків (результатів) прийняття різних управлінських рішень.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Змістовий модуль 2. Операційний менеджмент та управління персоналом в готельно-ресторанному підприємстві

Тема 3. Виробничий (операційний) менеджмент підприємств готельно-ресторанного господарства

Виробництво продукції, обслуговування споживачів та забезпечення операційної виробничої і обслуговуючої функції як специфічна функція менеджменту готельно-ресторанного господарства.

Сутність операційного менеджменту при здійсненні виробничої та обслуговуючої функції. Принципи та методи операційного менеджменту. Сутність операційної стратегії.

Організаційно-обслуговуюча система у підприємствах готельно-ресторанного господарства як об'єкт операційного менеджменту, суть функціонування, функціональні підсистеми структури її управління.

Принципи розробки та створення послуг у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Визначення якості і цінності послуги. Особливості їх проектування. Реалізація функції якості. Процес постійного їх удосконалення.

Стандартизація вимог до персоналу підприємств та закладів готельно-ресторанного господарства. Підбір персоналу, оцінка якості та продуктивності їх роботи. Мотивація персоналу підприємств та закладів готельно-ресторанного господарства, щодо виконання управлінських рішень.

Види збутової діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Формування програми збутової діяльності та її спрямованість на вирішення довгострокових завдань, що визначаються цілями підприємства: підвищення якості продукції і послуг, удосконалення процесу обслуговування споживачів, зниження ціни реалізації тощо.

Управління попитом та пропозицією у підприємствах та закладах готельно-ресторанного господарства. Прогнозування попиту на їх послуги.

Поняття якості послуг, рівня обслуговування. Управління якістю обслуговування споживачів. Безперервне покращання якості обслуговування

споживачів. Стандартизація вимог до підприємств готельно-ресторанного господарства різних типів, категорій або класів.

Виробнича система, як об'єкт операційного менеджменту. Цільові установки та функції управління виробничою системою. Характеристика циклу управління виробництвом. Управління якістю у виробничій системі: контроль на вході у виробничу систему, операційний контроль, оцінка якості на виході, забезпечення екологічної безпеки.

Використання сітьового графіка для моделювання виробничих процесів. Алгоритми розрахунку сітьових моделей комплексу робіт підприємств готельно-ресторанного господарства. Оптимізація сітьової моделі виконання комплексу робіт з метою скорочення загального часу реалізації наміченої програми дій та обґрунтування прийняття управлінських рішень.

Визначення потужності виробничої системи: проектної, ефективної, реальної. Методи планування обсягу виробництва: при цільовій орієнтації на можливості споживчого ринку; за умови ефективного використання ресурсного потенціалу підприємства; за умови формування обумовленого розміру прибутку.

Характеристика виробничої системи "точно-у-строк" з позиції можливості її використання у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Забезпечуюча система, як об'єкт операційного менеджменту. Управління матеріально-технічним забезпеченням у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Планування і нормування забезпечення виробництва матеріально-технічними ресурсами. Управління ефективністю використання ресурсів.

Управління та основні напрямки удосконалення енергопостачання підприємств та закладів готельно-ресторанного господарства.

Транспортна задача, управління запасами. Прийняття управлінських рішень щодо доставки товарів та використання транспортного господарств.

Тема 4. Проектування організаційної структури управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

Зміст поняття «функція» та «робота». Основні принципи проектування роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Характеристики, за допомогою яких вимірюється зміст роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Моделі проектування роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства: високоспеціалізована робота; модель розширення масштабу роботи, модель ротації роботи, модель збагачення роботи, модель соціотехнічної системи. Діагностика роботи за допомогою методу обстеження з використанням тестів і анкет. Профіль людських ресурсів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Формування колективу працівників підприємства готельно-ресторанного господарства. Розробка штатного розкладу та основних кваліфікаційних характеристик персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Основи проектування організації у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Механістичний і органічний підходи у проектуванні організації. Лінійно-функціональні, дивізіональні, матричні, програмно-цільові структури управління у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Управлінські повноваження та їх види. Процес розподілення управлінських повноважень. Функціональна та вертикальна спеціалізація на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Визначення та вибір типу департаментизації.

Визначення оптимального співвідношення між рівнем диференціації та інтеграції підрозділів на підприємстві.

Розробка положень про відділи (служби) підприємства, визначення взаємозв'язку та взаємозалежності між ними. Підготовка документації до відкриття та ліквідації підприємства.

Тема 5. Управління персоналом у підприємствах готельно-ресторанного господарства

Соціально-психологічні основи управління персоналом. Зміст та завдання управління персоналом. Роль персоналу в забезпеченні ефективності та результативності роботи підприємств готельно-ресторанного господарства. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів підприємств готельно-ресторанного господарства. Розробка посадових інструкцій. Критерії ділової оцінки персоналу. Типи кадрової політики.

Корпоративна культура в управлінні персоналом. Керівництво та лідерство. Взаємовідносини між керівником та підлеглими. Характеристика типу керівника. Прийоми та методи оцінки претендентів на вакантну посаду.

Створення умов соціального партнерства в колективі. Управління конфліктними ситуаціями.

Мотивація й стимулювання в готельно-ресторанному бізнесі.

IV. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є усне опитування теоретичного матеріалу, виконання та захист практичних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання підготовки до практичних робіт, опрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, ситуаційних завдань.

Вивчення кожного змістового модуля навчальної програми закінчується **модульною контрольною роботою**, яка представляє собою набір тестових завдань.

V. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі *екзамену*.

VI. Інформаційні джерела для вивчення дисципліни

6.1. Законодавчі і нормативно-правові акти:

1. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К. - Держстандарт України, 2003.
2. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – К. - Держстандарт України, 2003.
3. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004 р.
4. Наказ МЗЕЗторгу від 24.07.2002 р. № 219 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування».
5. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 65. Торгівля та громадське харчування. – К., 1999 р.,–162 с.
6. Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии. / Федерация Рестораторов и Отельеров, Науч.-учеб. центр «Агентство проф. стандартов» (АПС). – М.: Изд. Дом «Ресторанные ведомости», 2004. – 152 с.

6.2. Основна література:

7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник для студ. Спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» вузов. – 4. изд.,стер. – Минск: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
8. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашкова та ін.] за ред.Г.Т. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008 р. – 374 с.

9. Мунін Г.Б., Корягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посіб./ Під загальною ред.. М.М. Поплавського і О.О. Гаца – К.Кондор, 2008. – 460 с.

10. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб.– К.: Центр навч. літератури, 2006.– 347 с.

6.3. Додаткова література:

11. Кравченко В.Ф., Кравченко Е.Ф., Забелин П.В. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. - М.: Юрайт, 2001. – 224 с.

12. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристських підприємств: Навч. посібник. - К.: Знання, 2005. – 241 с.

13. Маслова Е.В., Широкова Г.В. Управление туристской фирмой: Учебное пособие. – СПб: Издательство Петербургского университета, 2003. – 152 с

14. Мишин В.Н. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 303 с.

15. Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. – 208 с.

16. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. - М.: Дело и сервис, 2002. – 160 с.

17. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник. – М.: Экономика, 1998. – 639 с.

18. Пастухові В.В. Стратегічне управління підприємством: філософія, політика, ефективність: Монографія. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002 р. – 302 с

Інтернет-ресурси

1. www.Menu.ru – пошуковий сайт закладів ресторанного господарства

2. <http://hotellybid.com.ua/restaur> – інформація про заклади ресторанного господарства при готелях

3. <http://kiev2000.com> – інформація про розвиток інфраструктури у м. Києві

4. Гостиничный & ресторанный бизнес

Навчальне видання

**Зубар Надія Миколаївна,
Василенко Олена Вікторівна**

ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

освітнього рівня бакалавр
галузі знань 0101 Педагогічна освіта
напрямку підготовки 6.010104 Професійна освіта
(за профілем "Готельно-ресторанна справа")
Шифр за навчальним планом ППП 3.1.12



Підписано до друку 12.05.2016 р. Формат 60x84/16.
Папір офісний. Гарнітура Times New Roman.
Ум. др. арк. 0,76. Обл.-вид. арк. 0,46
Тир. 100 прим. Зам. № 000.
Віддруковано з оригіналів.

Видавництво Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова. 01601, м. Київ-30, вул. Пирогова, 9
Свідоцтво про реєстрацію ДК № 1101 від 29.10.2002. (044) 234-75-87
Віддруковано в друкарні Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова (044) 239-30-26