

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу**  
**“МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА”**

(для студентів 4 курсу денної форми навчання  
та 5 курсу заочної форми навчання  
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)

Методичні вказівки до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І. Б.Андренко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 59 с.

Укладач к.е.н., доц. **І. Б. Андренко**

Рецензент: проф., д.е.н. **І. М. Писаревський**

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 28 серпня 2009 р.

## ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
1. Тематичний план навчальної дисципліни.....	6
2. Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни..	9
3. Контрольні запитання для самодіагностики.....	12
4. Рекомендовані терміни для укладання глосарію.....	20
5. Аналітично-розрахункові завдання .....	23
6. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів.....	40
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	49
Додаток Б. Сайти готельних мереж .....	53
Додаток В. Приклад оформлення титульного аркушу глосарію .....	54
Додаток Г. Приклад заповнення глосарію .....	55
Рекомендовані джерела.....	56

## ВСТУП

Подальший соціально-економічний розвиток України можливий за умов розширення внутрішнього ринку та підвищення конкурентоспроможності національної економіки, її окремих виробництв і галузей. Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але розвиток і функціонування готельного господарства ускладнюється низкою проблем. Однією з причин подібної суперечності є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг та відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства та затримує вихід України на світовий туристський ринок.

Розвиток готельного комплексу України характеризується адаптацією реформованих підприємств цієї сфери до ринкового середовища, комплексним вирішенням актуальних проблем підвищення ефективності та конкурентоспроможності ринку готельних послуг, що почав поступово наближатись до світових стандартів. У сучасних умовах особливої актуальності набувають питання менеджменту сфери послуг в цілому, та її складової – готельно-ресторанного господарства.

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

Вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» передбачає засвоєння навчального матеріалу у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної та індивідуальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне

осмислення здобутих знань і засвоєння основних положень з теоретичних засад менеджменту готельно-ресторанного господарства і придбання практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства та вмінь, що забезпечать конкурентоспроможність готельних і ресторанних закладів.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з дисципліни можна виконувати в бібліотеці, навчальних кабінетах та лабораторіях, у домашніх умовах. Згідно з навчальним планом дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» на самостійну роботу студентів відведено певну кількість годин. Раціональна організація самостійної роботи вимагає від студента умілого розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної та індивідуальної роботи є обов'язковим для кожного студента.

Методичні вказівки містять: тематичний план навчальної дисципліни; загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни, аналітичні завдання з основних тем курсу, у тому числі на базі даних UNWTO, Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичних матеріалів Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів та запитання і завдання для контролю знань студентів на практичних заняттях; список рекомендованих джерел.

Підсумковою формою самостійної роботи є підготовка до іспиту. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, розглянутих на індивідуальних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно, й вмінні логічно викладати їх сутність.

## **1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

При вивченні дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” студент повинен ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами й методами навчання, видами й методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни “Менеджмент готельно-ресторанного господарства” складається з двох змістових модулів, кожний з яких містить у собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно зв’язує кілька укрупнених навчальних елементів дисципліни за змістом і взаємозв’язками.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні й практичні заняття, індивідуальні завдання, самостійна робота студента.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена у табл.1.1.

Таблиця 1.1 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни  
(денна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
<b>Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)</b>				
<i><b>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	2	6	10	
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	4	6	10	
<i><b>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	4	8	12	
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	3	6	10	
Разом годин за Модулем 1	13	26	42	25
<b>Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)</b>				
<i><b>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	4	8	10	
Тема 6. Стил ь керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	4	8	10	
<i><b>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	4	6	10	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	3	8	10	
Разом годин за Модулем 2	15	30	40	25
Усього годин	45	56	132	

Таблиця 1.2. – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни  
(заочна форма навчання)

Тема	Кількість годин			
	лекції	практичні заняття	самостійна робота	індивідуальні завдання
<b>Модуль 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (теоретичні засади)</b>				
<i><b>Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи.	1	1	20	
Тема 2. Індустрія гостинності як об'єкт управління.	1	1	20	
<i><b>Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 3. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.	2	2	20	
Тема 4. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві	2	2	15	
Разом годин за Модулем 1	6	6	75	25
<b>Модуль 2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства (управлінські процеси на підприємствах)</b>				
<i><b>Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 5. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства.	1	1	20	
Тема 6. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства.	1	1	20	
<i><b>Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства</b></i>				
Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.	1	1	15	
Тема 8. Організація праці та проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	1	1	16	
Разом годин за Модулем 2	4	4	71	25
Усього годин	10	10	196	



## 2. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є самостійна робота студентів з вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень в галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Робота над індивідуальним завданням.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

*Опрацювання лекційного матеріалу.* У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові поняття, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції та самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;

- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;

- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

*Підготовка до практичних занять.* Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Підготовку до практичних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні і додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють правильно спрямувати самостійну роботу, зробити її раціональною, підвищити її ефективність.

*Робота над індивідуальним завданням.* Індивідуальне науково-дослідницьке завдання передбачає: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв'язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальне завдання студент виконує самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

### **3. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ**

#### **МОДУЛЬ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ)**

##### *Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства*

#### **ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ПІДХОДИ**

- 1.1. Дайте визначення понять «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини».
- 1.2. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
- 1.3. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
- 1.4. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
- 1.5. Що є суб'єктом та об'єктом управління. Який взаємозв'язок між ними?
- 1.6. Назвіть основні принципи менеджменту.
- 1.7. У чому полягають завдання менеджменту?
- 1.8. Яким вимогам повинні відповідати правильно сформульовані цілі?
- 1.9. Охарактеризуйте структуру систем менеджменту.
- 1.10. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.

## ТЕМА 2. ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ

- 2.1. Назвіть основні складові індустрії гостинності.
- 2.2. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового готельного господарства:
  - а) давній період;
  - б) період середньовіччя;
  - в) нові часи.
- 2.3. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії гостинності в Україні.
- 2.4. Дайте характеристику розвитку сучасного готельного господарства у світі.
- 2.5. Які системи класифікації засобів розміщення Вам відомі?
- 2.6. Назвіть основні типи закладів розміщення.
- 2.7. Як класифікуються готельні номери у світовій практиці?
- 2.8. Розкрийте поняття «послуга», «обслуговування».
- 2.9. Назвіть основні види послуг гостинності.
- 2.10. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
- 2.11. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
- 2.12. Розкрийте особливості готельних послуг.
- 2.13. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери послуг.
- 2.14. За якими критеріями класифікуються підприємства харчування?
- 2.15. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання послуг харчування.
- 2.16. Розкрийте особливості послуг харчування.
- 2.17. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
- 2.18. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.

2.19. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?

2.20. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?

***Змістовий модуль 1.2. Функції і методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства***

**ТЕМА 3. ФУНКЦІІ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

3.1. Які функції управління виділяються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу?

3.2. Назвіть основні функції підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

3.3. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в готелях?

3.4. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристського комплексу.

3.5. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?

3.6. Назвіть основні принципи контролю.

3.7. Охарактеризуйте основні види контролю, здійснювані на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

3.8. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?

3.9. Як використовуються сучасні комп'ютерні засоби в реалізації функції контролю?

3.10. Які риси притаманні ефективному контролю?

3.11. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?

3.12. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.

3.13. Суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу,

Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).

3.14. За якими ознаками класифікуються потреби людини?

3.15. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).

#### ТЕМА 4. МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

4.1. Розкрийте зміст понять «метод», «метод менеджменту».

4.2. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?

4.3. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, що використовуються в менеджменті.

4.4. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.

4.5. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.

4.6. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

4.7. Охарактеризуйте економічні методи управління.

4.8. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі.

4.9. У чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?

4.10. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

## МОДУЛЬ 2. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (УПРАВЛІНСЬКІ ПРОЦЕСИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ)

### *Змістовий модуль 2.1. Система та структура управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства*

#### ТЕМА 5. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

- 5.1. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.2. Охарактеризуйте лінійну організаційну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.3. Охарактеризуйте функціональну організаційну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
- 5.4. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
- 5.5. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
- 5.6. Розкрийте функції та вимоги до служб готелю.
- 5.7. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
- 5.8. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
- 5.9. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
- 5.10. Як здійснюється організаційна побудова служб закладів харчування?
- 5.11. Охарактеризуйте основні функції підрозділів закладів харчування.
- 5.12. Розкрийте функції та вимоги до служб закладів харчування.
- 5.13. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у закладах харчування.
- 5.14. Визначте види основних технологічних процесів послуг



харчування.

5.15. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?

5.16. Чи будь-яке схематичне зображення організаційних структур можна назвати органіграмою?

5.17. Які види організаційних структур застосовуються у ресторанному бізнесі?

5.18. Якими є позитивні і негативні риси лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?

5.19. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.

5.20. Назвіть переваги і недоліки централізації та децентралізації управління.

## ТЕМА 6. СТИЛЬ КЕРІВНИЦТВА Й УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

6.1. Що Ви розумієте під управлінським рішенням?

6.2. Як класифікуються управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.

6.3. Назвіть основні етапи процесу підготовки і прийняття управлінських рішень.

6.4. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.

6.5. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.

6.6. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?

6.7. У чому полягає особливість управлінської праці?

6.8. Охарактеризуйте основні стилі управління.

6.9. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.

6.10. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень.

***Змістовий модуль 2.2. Управління персоналом та процесами праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства***

**ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.**

- 7.1. Поясніть роль кадрового потенціалу в індустрії гостинності.
- 7.2. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами та її підсистеми.
- 7.3. Охарактеризуйте методи збору інформації, необхідної для прийняття рішень при наборі персоналу.
- 7.4. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.
- 7.5. Охарактеризуйте процес професійної орієнтації та соціальної адаптації в колективі.
- 7.6. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
- 7.7. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.
- 7.8. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?
- 7.9. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
- 7.10. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу.
- 7.11. Заохочення працівників за допомогою виділення їм вільного часу й надання сприятливих умов роботи.
- 7.12. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу і чому?
- 7.13. Назвіть основні типи конфліктів та охарактеризуйте методи

управління конфліктами.

7.14. Охарактеризуйте етапи управління плинністю кадрів.

7.15. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?

## ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ ТА ПРОЕКТУВАННЯ РОБІТ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

8.1. Сформулюйте основні особливості управлінської праці.

8.2. Поясніть поняття культури управління і охарактеризуйте склад норм, яких необхідно дотримуватись у процесі управління.

8.3. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – оплата і стимулювання праці.

8.4. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – розподіл праці і департаменталізація.

8.5. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – інформаційні технології управлінської праці.

8.6. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – нормування праці.

8.7. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – сприятливий режим і умови праці.

8.8. Які методи використовуються при аналізі використання трудових ресурсів?

8.9. Які резерви робочого часу можна використати при стратегічному плануванні й управлінні?

8.10. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.

8.11. Назвіть показники, які визначають якість праці.

8.12. Як визначається необхідний чисельно-кваліфікаційний склад працівників?

8.13. Які методи та прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?

8.14. Назвіть вимоги до особистості сучасного менеджера.

8.15. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

#### **4. РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ УКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ**

Менеджмент, управління, управлінські відносини, готельна справа, ресторанна справа, місія підприємства, формальні та неформальні організації, керуючі та керовані системи, організаційна структура управління, органіграма, лінійна структура, функціональна структура, лінійно-функціональна структура, лінійно-штабна структура, бюрократична структура, дивізійна структура, продуктова структура, структура управління, орієнтована на споживача, територіальна структура, матрична структура, горизонтальна та вертикальна спеціалізація, вертикальні, горизонтальні, лінійні, функціональні, формальні, неформальні, прямі та непрямі зв'язки, масштаб керованості та контролю, централізація та децентралізація, диференціація та інтеграція, єдиноначальність та колегіальність, стратегічне та поточне планування, виробничий процес, партійний метод, одиничний метод, комплексний підхід, потреби споживача, стимули та стимулювання, мотивація, моральне стимулювання, соціальне стимулювання, матеріальне стимулювання, функціональний, ієрархічний, технологічний, професійний, кваліфікаційний, посадовий поділи праці, кар'єра, контроль.

Стратегічне планування, оперативне (поточне) планування, рентабельність, просторові ресурси підприємства, технічні ресурси, технологічні ресурси, трудові ресурси, фінансові ресурси, інформаційні ресурси, організаційні ресурси, фотографія робочого часу, хронометраж та фотохронометраж, корпоративні стратегії, стратегії за напрямками діяльності, функціональні стратегії, сіткове

планування стратегічних комплексних робіт, метод управління, гуманізація праці, управлінське рішення, організаційне рішення.

Планові, контролюючі, прогнозуючі, регулюючі, облікові, аналітичні, економічні, технологічні, технічні, екологічні, одноосібні, колегіальні, колективні, поточні, тактичні, стратегічні, ситуаційні, за розпорядженням, програмні, ініціативні, епізодичні, періодичні, графічні, математичні, евристичні, орієнтуючі, гнучкі, нормативні управлінські рішення.

Облікова чисельність працівників, явочна чисельність, середньооблікова чисельність, адміністративно-управлінський апарат, кадровий потенціал, посадова інструкція, професіограма, резерв управлінських кадрів, кваліфікаційний потенціал, автократичні керівники, ліберальні керівники, демократичні керівники, флекс-тайм, комунікація, інструктивні, мотивативні та інформативні комунікації, вертикальні та горизонтальні комунікації, формальні та неформальні комунікації, міжрівневі комунікації, комунікації між керівниками та робочими групами, кодування та декодування інформації, цифрова, алфавітна та символна інформація, ефективність менеджменту, економічна ефективність менеджменту, соціальна ефективність менеджменту, ефективність управлінських рішень, ефективність управління персоналом.

Функції, принципи та теорії; загальні функції менеджменту: організація, планування, оперативне керування, мотивування, контролювання; специфічні функції: функція організації виробництва послуг проживання, функція організації виробництва послуг харчування, оперативне управління технологічними процесами в ресторанах; загальні принципи управління: застосовуваності, системності, багатофункціональності, інтеграції, орієнтації на організаційні цінності; індивідуальні принципи: співвідношення централізації та децентралізації, єдиноначальність та колегіальність, принцип наукової обґрунтованості управління, принцип плановості, принцип узгодженості прав, обов'язків та відповідальності; принципи контролю в менеджменті туристичних підприємств: стратегічна спрямованість контролю, економічність контролю, орієнтація на досягнення результатів, відповідність виду діяльності, своєчасність

контролю, гнучкість контролю, простота контролю, доцільність контролю; теорії мотивації праці Е. Мейо, змістовні та процесійні теорії мотивації, теорія Х та теорія У Д. Мак-Грегора, теорія ієрархії потреб А. Маслоу, теорія М. Альдерфера, теорія двох факторів Ф. Герцберга, теорія набутих потреб М. Мак-Клелланда, теорія очікувань, теорія справедливості, теорія Портера-Лоулера, теорії Л. Вигодського, А. Леонтьєва і Б. Ломова.

Методи, які застосовуються в менеджменті: загальні методи менеджменту: економічні методи, які застосовуються державою: система пільг та кредитів, система оподаткування, цінове регулювання, економічні санкції, економічні методи, які застосовуються керівництвом: метод госпрозрахунку, система матеріального стимулювання, матеріальні санкції, організаційно-адміністративні методи: регламентуючі методи, розпорядчі методи, методи дисциплінарного впливу, соціально-психологічні методи: методи соціального впливу, методи психологічного впливу; методи аналізу, застосовувані у плануванні: метод порівняння, факторний аналіз, індексний метод, балансовий метод, метод ланцюгових підстановок, графічний метод, функціонально-вартісний аналіз (ФВА), економіко-математичні методи аналізу (ЕММ); методи прийняття управлінських рішень; методи добору кадрів: метод відповідності формальним критеріям, анкетування, тестування, співбесіда; методи пошуку інформації в мережі Інтернет.

## 5. АНАЛІТИЧНО-РОЗРАХУНКОВІ ЗАВДАННЯ

### Завдання 1

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте сучасний світовий готельний ринок. Заповніть табл. 5.1. Зробіть висновки про структуру ринку й тенденції розвитку.

Таблиця 5.1 – Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

### Завдання 2

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу. Заповніть табл. 5.2 Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 5.2 – Найбільші готелі світу (\_\_\_\_\_ рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
...			
...			
...			
n			

### Завдання 3

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 5.3.

Таблиця 5.3 – Характеристика послуг готелю \_\_\_\_\_

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
<b>Безкоштовні послуги</b>		-	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		-	
Пробудження у визначений термін		-	
Доставка в номер кореспонденції		-	
Надання посуду та столових приборів		-	
Надання місця для автостоянки		-	
Замовлення таксі		-	
Послуги банкомату тощо.		-	
<b>Платні послуги</b>			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у ВВІР			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Зробити висновки щодо рівня та розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.



#### **Завдання 4**

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

- 1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
- 2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

#### **Завдання 5**

За даними Державної служби туризму і курортів провести сегментацію ринку готельних послуг за географічним критерієм. Дати характеристику основних сегментів. Зробити висновки щодо географічної структури ринку.

#### **Завдання 6**

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

#### **Завдання 7**

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 5.4 – 5.7. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки? Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Таблиця 5.4 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в \_\_\_\_\_ р., *одиниць*

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 5.5 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності по регіонах України в \_\_\_\_\_ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Таблиця 5.6 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1. Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2. Кількість осіб, які обслуговувалися підприємствами готельного господарства, тис. осіб.				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3. Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>Частка іноземців, %</i>				
4. Коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5. Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Таблиця 5.7 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у \_\_\_\_ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

### **Завдання 8**

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробити висновки щодо його стану. Узагальнити інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробити висновки щодо конкурентного середовища й надати пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

### **Завдання 9**

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

### **Завдання 10**

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

### **Завдання 11**

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг, як інфраструктуру розміщення туризму. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 5.8.

Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 5.8 – Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ___ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		

1	2	3	4
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля; екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23.	Інше		

### **Завдання 12**

Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні на прикладі окремого регіону (за вибором).

### **Завдання 13**

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 5.9. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.



Таблиця 5.9 – Порівняльна характеристика послуг готелів  
\_\_\_\_\_ регіону

Послуги	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____	Готель _____
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Кондиціонер										
Банкомат										
Банк/ обмін валют										
Бар										
Салон краси										
Магазини										
Боулінг										
Бізнес-центр										
Дворецький										
Кабаре										
Оренда автомобілів										
Казіно										
Консьєрж										
Організація конференцій										
Діско										
Дайвінг-центр										
Сауна										
Фітнес-клуб										
Флоріст										
Тренажерна зала										
Сейф у номері										

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Доступ до Інтернету										
Пральня і хімчистка										
Лаунж-бар										
Масаж										
Міні-бар										
Нічний клуб										
Паркінг										
Платне TV										
Ресторан										
Обслуговування в номерах										
Російська і турецька бані										
Сейф на рецепції										
Солярій										
Магазін сувенірів										
SPA-салон										
Басейн										
Приналежності для приготування чаю і кофе										
Транспортні послуги										
Wi-Fi Інтернет										
...										

#### Завдання 14

За даними Обласного управління статистики (обраного регіону) провести сегментацію турпотоків.

Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готельно-ресторанних закладів регіону.

### Завдання 15

Діяльність готельного закладу, який розташований на Південному узбережжі АР Крим, зазнає постійного впливу сезонних коливань попиту, що негативно позначається на кінцевих показниках діяльності підприємства (див. табл. 5.10).

Таблиця 5.10 – Вихідні дані

№ п/п	Період	Кількість місць в експлуатації (М), місць	Кількість днів роботи (Т), днів	Кількість ліжко-діб в експлуатації (Л-Декс), л-д	Кількість наданих ліжко-діб, (Л-Д над), л-д	Коефіцієнт завантаження готелю (Кз), %
1	Січень	271	31		5900	
2	Лютий	271	28		6100	
3	Березень	271	31		6500	
4	Квітень	271	30		6600	
5	Травень	269	31		7200	
6	Червень	274	30		8400	
7	Липень	275	31		8460	
8	Серпень	276	31		8500	
9	Вересень	276	30		7900	
10	Жовтень	275	31		6370	
11	Листопад	274	30		6200	
12	Грудень	274	31		5780	
Всього за рік						

За даними таблиці необхідно:

- проаналізувати зміну виробничої потужності готелю упродовж звітного року;
- проаналізувати обсяги реалізації готельних послуг упродовж звітного року;
- проаналізувати ступінь використання можливої пропускної

спроможності готелю впродовж звітного року за місяцями;

- визначити сезонні зміни впродовж року, розрахувати коефіцієнт сезонності надання послуг; графічно відобразити зміни обсягу надання послуг у готелі, визначити пікові періоди;

- дати критичну оцінку стану використання пропускної спроможності готелю, обсягу надання послуг; запропонувати можливі заходи щодо збільшення обсягів надання послуг.

### **Завдання 16**

Розрахувати основні показники експлуатаційної діяльності готельного підприємства в плановому році за умови, що коефіцієнт завантаження готелю зросте на 9%. Дайте оцінку впливу основних факторів на динаміку середнього коефіцієнта завантаження готелю за даними табл. 5.11:

Таблиця 5.11 – Вихідні дані

Показники	Од. виміру	Звітний період	Плановий період	Показники динаміки
1. Одночасна місткість готелю	місць	210	220	
2. Максимальна пропускна спроможність	людино- діб	75600	79200	
3. Період оборотності одного місця	діб	3		
4. Надано послуг розміщення	людино- діб	31500		

### **Завдання 17**

За даними табл. 5.12 проаналізуйте рух робочої сили на готельному підприємстві, зробіть висновки.

Таблиця 5.12 – Основні показники руху робочої сили готельного підприємства

Показники, осіб	рік		
	$X_1$	$X_2$	$X_3$
Облікова чисельність працівників на початок року	343	348	344
Прийнято працівників	90	109	114
Вибуло працівників, всього у тому числі:	85	113	105
- через скорочення штатів	23	39	39
- за власним бажанням	62	74	66
Облікова чисельність працівників на кінець звітнього періоду	348	344	353
Середньооблікова чисельність працівників	345	346	349

### Завдання 18

Проаналізуйте організаційну структуру управління готельного закладу регіону (за вибором). Надайте рекомендації з її удосконалення.

### Завдання 19

Проаналізуйте організаційну структуру управління ресторанного закладу регіону (за вибором). Надайте рекомендації з її удосконалення.

### Завдання 20

Порівняйте вміст інформаційних папок декількох готелів та надайте рекомендації з їх удосконалення. Складіть інформаційну папку для одного з готелів за вибором.

### Завдання 21

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 5.13, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 5.13 – Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
1	2	3
<b>BO</b>		
<b>BB</b>		
<b>HB</b>		
<b>HB+</b>		
<b>FB</b>		
<b>FB+</b>		
<b>all inc</b>		
<b>ultra all inc</b>		
<b>max all inc</b>		
<b>high class all inc</b>		
<b>Ex all inc</b>		
<b>El all inc</b>		
<b>VIP all inc</b>		
<b>Super All inc</b>		
<b>De Luxe All Inc</b>		
<b>ROH</b>		
<b>MB</b>		
<b>BG</b>		
<b>De Luxe</b>		
<b>Superior</b>		
<b>Chale</b>		
<b>Mini-suite</b>		
<b>Sea view</b>		
<b>Ex. suite</b>		
<b>Suite</b>		
<b>Garden view</b>		
<b>Studio</b>		
<b>City view</b>		
<b>Dune view</b>		
<b>Dune room</b>		
<b>Pavilion</b>		
<b>Mountain view</b>		
<b>Room</b>		
<b>Sport-Area</b>		
<b>Pool view</b>		
<b>Land view</b>		
<b>Park view</b>		

Продовження табл. 5.13

1	2	3
<b>Front</b>		
<b>Standart Room</b>		
<b>1 BDRM</b>		
<b>2 BDRM</b>		
<b>Terrace</b>		
<b>New Building</b>		
<b>Golf view</b>		
<b>Junior suite</b>		
<b>Duplex</b>		
<b>Balcony room</b>		
<b>Jungle view</b>		
<b>Ocean view</b>		
<b>Jacuzzi villa</b>		
<b>Villa</b>		
<b>Superior/Main Building</b>		
<b>Garden Villa, Superior</b>		
<b>DBL</b>		
<b>SGL</b>		
<b>TRL</b>		
<b>EXB</b>		

## **6. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ**

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних занять.
2. Оцінювання виконаного індивідуального завдання.
3. Проведення проміжного контролю.
4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуального завдання та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

### **Порядок поточного оцінювання знань студентів**

Поточне оцінювання здійснюють під час проведення практичних занять і воно має на меті перевірити рівень підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуального завдання;
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

### **Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях**

Оцінювання проводять за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

- 1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що



розглядаються;

2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених на самостійне опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не виконується, то оцінка знижується.

Рівень знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів конвертується в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 6.1).

### Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань спрямований на те, щоб виявити рівень опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання практичного завдання.

Таблиця 6.1 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
<b>Відмінно</b>	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
<b>Добре</b>	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
<b>Задовільно</b>	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
<b>Незадовільно</b>	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перескласти тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Для визначення рівня знань студентів за допомогою тестових завдань використовують наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17 - 16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15 - 13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9 - 7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6 - 5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4 - 2 правильні відповіді.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

### **Критерії оцінювання індивідуального завдання (розрахунково-графічної роботи)**

Індивідуальне завдання (розрахунково-графічна робота) оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за двома складовими: лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного зі змістових модулів.

Умовою допуску студентів до екзамену є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуального завдання.

Екзамен здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До екзамену виносяться такі питання:

1. Сутність і основні підходи в менеджменті.
2. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.
3. Формування і розвиток науки про управління.

4. Зародження науки про управління.
5. Еволюція наукових шкіл менеджменту.
6. Принципи, рівні, цілі, завдання менеджменту.
7. Готельні заклади як об'єкт управління.
8. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності.
9. Характеристика і особливості готельних послуг.
10. Типізація і класифікація закладів розміщення.
11. Заклади харчування як об'єкт управління.
12. Класифікація підприємств харчування.
13. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування.
14. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.
15. Поняття і класифікація функцій управління.
16. Організація як функція менеджменту.
17. Планування як функція менеджменту.
18. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
19. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
20. Поняття, сутність і класифікація методів менеджменту.
21. Маркетинг як метод управління.
22. Економічні методи управління в менеджменті.
23. Адміністративні (організаційно-розпорядчі) методи менеджменту.
24. Соціально-психологічні методи управління.
25. Поняття та класифікація організаційних структур управління.
26. Організаційні структури управління в готелях.
27. Організаційні структури управління підприємств харчування.
28. Управлінські рішення: сутність, класифікація.
29. Розробка, реалізація та контроль реалізації управлінських рішень.
30. Стиль керівництва: поняття, класифікація, характеристика.

31. Кадровий потенціал підприємств індустрії гостинності.
32. Система управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства.
33. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
34. Проектування робіт у закладах готельно-ресторанного господарства: основні моделі і особливості.

Відповіді студентів оцінюють за 12-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа».

**Оцінка 12 балів.** Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100% тестів. Теоретично запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент демонструє системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

**Оцінка 11 балів.** Студент дає правильні відповіді на 95 – 100 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки й узагальнення. При виконанні практичних завдань студент демонструє узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки. При виконанні практичних завдань студент припускається незначних неточностей.

**Оцінка 10 балів.** Студент дає правильні відповіді на 90 – 95 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент демонструє глибокі знання навчального матеріалу, що

передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно, в повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і в дещо змінених умовах. При виконанні практичних завдань студент припускається незначних неточностей.

**Оцінка 9 балів.** Студент дає правильні відповіді на 85 – 90 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається окремих несуттєвих помилок.

**Оцінка 8 балів.** Студент дає правильні відповіді на 80 – 85 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними похибками або без узагальнень. При виконанні практичних завдань студент демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

**Оцінка 7 балів.** Студент дає правильні відповіді на 75 – 80 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

**Оцінка 6 балів.** Студент дає правильні відповіді на 70 – 75 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково, допущено суттєві похибки або помітні помилки. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

**Оцінка 5 балів.** Студент дає правильні відповіді на 65 – 70 % тестів.

Теоретичне запитання розкрито частково, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.

**Оцінка 4 бали.** Студент дає правильні відповіді на 60 – 65 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково, з суттєвими помилками. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості помилок, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання.

**Оцінка 3 бали.** Студент дає правильні відповіді на 55 – 60 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускається досить великої кількості грубих помилок, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

**Оцінка 2 бали.** Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичне запитання не розкрито.

**Оцінка 1 бал.** Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичне запитання не розкрито.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 6.2 – Переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за 12-бальною шкалою ХНАМГ	Оцінка за національною шкалою
(A)	12 – 11 – 10 балів	5 – відмінно (відмінне виконання)
(B)	балів	4 – добре (вище середнього рівня)
(C)	8 – 7 балів	4 – добре (взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок)
(D)	6 балів	3 – задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
(E)	5 – 4 бали	3 – задовільно (виконання задовольняє мінімальні критерії)
(FX)	3 бали	2 – незадовільно (потрібне повторне перескладання)
(F)	2 – 1 бал	2 – незадовільно (необхідне повторне вивчення дисципліни)



**Заклади розміщення Харківського регіону**

- Авиатор** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Профессорская, 31  
тел. (057) 343-93-48
- Аврора** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Артема, 10/12  
тел. +38 (057) 752-40-02, 752-40-40,  
e-mail: reservation@hotel-aurora.com.ua
- Аркада** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Совхозная, 3  
тел. +38(057) 763-19-95, 758-96-83, (067) 570-25-26,  
574-94-44
- Армагедон** Комплекс отдыха: 61000, г. Харьков, пр. 50 лет СССР, 151-в  
тел. (057) 715-41-27, 766-67-92, 766-67-93
- Баден-Баден** Комплекс отдыха: 62343, Харьковская обл., с. Малая  
Даниловка Дергачевского р-на, ул. Лозовенька, 1  
тел. (057) 764-11-83, 757-60-53,  
e-mail: hotel@badenbaden.com.ua
- Берлога** Ресторан-мотель: 61000, г. Харьков, Окружная дорога, 5.  
тел. (096) 232-34-15, (057) 760-06-38, (097)358-02-29,  
(057)757-65-01
- Берминводы** Санаторий: 62363, Харьковская обл., Дергачевский р-н , пос.  
Березовское, ул. Березинская, 1  
тел. (05763) 4-80-17, 4-80-51, (057) 700-33-16, 712-20-27,  
700-46-66, 758-44-73, 756-78-10
- Британия** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Шевченко, Журавлевский  
гидропарк  
тел. (057) 720-39-60, 720-39-61, 720-30-37, 720-39-62,  
e-mail: britaniya@list.ru
- Виктория** Гостиница : 61000, г. Харьков, ул. Примеровская, 23  
тел. (057) 766-23-23, 766-23-24,  
e-mail: reception@victoria-hotel.com.ua
- Гостиний двор** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Рымарская, 28  
тел. (057) 705-60-87, (057) 705-60-86 +38,  
факс 705-60-85
- Динамо** Гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Динамовская, 3

тел. (057) 7026246

- Донецкий юрт** Туркомплекс: 64300, Харьковская обл., с. Синичино Изюмского р-на  
тел. (097) 499-07-45, (050) 470-93-43,  
e-mail: dyurt@list.ru
- Дружба** Мотель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 185  
тел. (0572) 52-20-91, 50-79-19,  
e-mail: info@druzhba-hotel.com
- Дюк** Комплекс отдыха: 62368, Харьковская обл., пос. Солонищевка Дергачевского р-на, ул. Ленина, 84  
тел. (057) 783-73-68, 783-73-76,  
e-mail: info@dukhotel.com
- Киевский** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Культуры, 4  
тел. (057) 714-31-01, 714-31-04, 714-31-07, 714-31-00,  
e-mail: info@hotel-kyivskiy.com ,  
restaurant@hotel-kyivskiy.com
- Коробки** База отдыха: 63437, Харьковская обл., с. Коропово Змиевского р-на  
тел. (057) 705-20-93, (097) 715-95-24, (050) 325-82-37,  
e-mail: info@korobky.kharkov.ua
- Космополит** Отель: 61000, г. Харьков, ул. Ак. Проскуры, 1  
тел. (057) 754-68-86,  
e-mail: info@cosmopolit-hotel.com
- Медуница** База отдыха: Харьковская обл., пгт. Малая Даниловка
- Металлист** Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 92А  
тел.: (057) 7372099, (0572) 280381
- Меркурий** Гостиница: г. Харьков, ул. Харьковских Дивизий, 29  
тел.: (057) 7155515
- Мир** Отель: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 27-а  
тел. (057) 340-22-17, 720-55-43, 340-23-30, 720-55-42,  
340-44-78,  
e-mail: hotel-mir@mail.ru
- На Артема** Мини-гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Артема , 24

- На Буковинской** Мини-гостиница, 61000 г. Харьков, Салтовское шоссе, ул. Буковинская 57  
тел. 099-140-82-00; 057-751-55-09
- Националь** Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 21  
тел. (057) 349-53-85, 702-16-24, 702-16-28,  
e-mail: reception@national.kharkiv.com
- Освита** Гостиница, 61002, г. Харьков, ул. Революции, 18  
тел.: (057) 707-33-48, 707-33-51
- Оскар** Отель: 64600, Харьковская обл., г. Лозовая, микрорайон 1, 13/2  
тел. (05745) 7-70-30, (050) 147-32-14,  
e-mail: hotel-oscar@ukr.net
- Оскол** Гостиница: 63700, Харьковская обл., г. Купянск, ул. Дзержинского, 1  
тел. (095) 381-17-16, (05742) 5-30-22  
e-mail: restoran-oskol@rambler.ru
- Пятница** Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. Рылеева, 20а  
тел.(057) 751-29-92, (067) 713-49-15
- Росинка** База отдыха: 62550, Харьковская обл., с. Революционное Волчанского р-на  
тел. (067) 781-35-00, (057) 731-26-63, (057) 731-26-51
- Росинка** Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Балакирева, 52  
тел. (057) 343-21-57, (057) 719-45-52  
факс (057) 754-56-48
- Руднева** Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Руднева, 27  
тел. (057) 731-84-82
- Старт** Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 18,  
тел: (057) 7329935
- Турист** Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Московский, 144  
тел. (057) 757-80-25, (057) 392-10-06 , (057) 392-10-46,  
e-mail: hotel@online.kharkiv.com
- Харьков** Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Свободы, 7  
тел. (057) 758-00-08, 758-01-53, 705-19-63,

e-mail: info@hotel.kharkov.com

- Чичиков** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, ул. Гоголя, 6/8  
тел. (057) 752-23-00, 752-23-01, 752-23-23,  
e-mail: info@chichikov-hotel.com.ua
- Экспресс** Гостиница, г. Харьков, Привокзальная 1  
тел.: (057) 712-52-76
- Элат** Комплекс отдыха: 62820, Харьковская обл., с. Мартовое  
Печенежского р-на, Печенежское водохранилище  
тел. (050) 323-70-22,  
e-mail: info@elat.kh.ua
- 4 комнаты** Мини-отель: 61000, г. Харьков, ул. Маяковского, 5  
тел. +38 (057) 702-29-25,  
e-mail: 4-rooms@ukr.net
- 7 ветров** Гостиница: 64300, Харьковская обл., г. Изюм, Ростовская  
трасса, 2  
тел. +38 (05743) 2-86-10,  
e-mail: complex@kharkov.ukrtel.net
- Carnaval  
Resort & Spa** Комплекс отдыха: 63436, Харьковская обл., Змиевской р-н, с.  
Коропово, ул. Монастырская, 2  
тел. (057) 715-22-22,  
e-mail: info@carnaval-hotel.com.ua
- Sun Light  
Hotel** Гостиница: 61105, г. Харьков, ул. Киргизская, 19-Б  
тел.: +38 (057) 703-16-85, 713-89-77  
Факс: +38 (057) 713-89-76  
e-mail: hotel\_sunlight@mail.ru
- VIVA** Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 10/2  
тел. (057) 784-07-90, 784-07-91,  
e-mail: info@hotel-viva.com.ua
- VIVA-CLUB** ОТЕЛЬ: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 145  
тел. (057) 763-93-33, (063) 320-20-42
- ZS Клуб** Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. 2-й Лесопарковый, 10  
тел. +38 (057) 719-05-99, 758-86-98, (050) 748-66-86,  
e-mail: manager@hotel-zs.com.ua

**Сайти готельних мереж**

<b>Accor</b>	<a href="http://www.accor.com/">http://www.accor.com/</a> ( <a href="http://hotelweb.fr/">hotelweb.fr/</a> )
<b>Best Western Hotels</b>	<a href="http://www.bestwestern.com/">http://www.bestwestern.com/</a>
<b>Hilton International</b>	<a href="http://www.hilton.com">http://www.hilton.com</a>
<b>Holiday Inn</b>	<a href="http://www.holiday-inn.com/">http://www.holiday-inn.com/</a>
<b>Hyatt Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.hyatt.com/">http://www.hyatt.com/</a>
<b>ITT Sheraton</b>	<a href="http://www.sheraton.com/">http://www.sheraton.com/</a>
<b>InterContinental Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.interconti.com/">http://www.interconti.com/</a>
<b>Kempinski</b>	<a href="http://www.kempinski.com/">http://www.kempinski.com/</a>
<b>Le Meridien Hotels Asia Pacific</b>	<a href="http://www.meridien.com/">http://www.meridien.com/</a>
<b>Maritim</b>	<a href="http://www.maritim-hotels.de/">http://www.maritim-hotels.de/</a>
<b>Marriott</b>	<a href="http://www.marriott.com/">http://www.marriott.com/</a>
<b>Mercure</b>	<a href="http://www.hotelweb.fr/">http://www.hotelweb.fr/</a>
<b>Novotel</b>	<a href="http://www.hotelweb.fr/">http://www.hotelweb.fr/</a>
<b>Radisson Hotels Worldwide</b>	<a href="http://www.radisson.com/">http://www.radisson.com/</a>
<b>Ramada Hotels</b>	<a href="http://www.ramada.com/">http://www.ramada.com/</a>
<b>Ritz-Carlton</b>	<a href="http://www.ritzcarlton.com">http://www.ritzcarlton.com</a>
<b>Sofitel</b>	<a href="http://www.sofitel.com/">http://www.sofitel.com/</a> ( <a href="http://hotelweb.fr/">hotelweb.fr/</a> )
<b>Sol Melia</b>	<a href="http://www.solmelia.es/">http://www.solmelia.es/</a>
<b>Shangri-La</b>	<a href="http://www.shangri-la.com">http://www.shangri-la.com</a>
<b>The Leading Hotels of the World</b>	<a href="http://www.lhw.com/">http://www.lhw.com/</a>
<b>Westin Hotels &amp; Resorts</b>	<a href="http://www.westin.com/">http://www.westin.com/</a>

**Приклад оформлення титульного аркушу глосарію**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

Кафедра Туризму і готельного господарства

**ГЛОСАРІЙ**

з дисципліни

**“МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА”**

Виконав (ла):  
Студент (ка) \_\_ курсу  
Факультету менеджменту  
гр. ГОТ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Перевірив:

\_\_\_\_\_  
(П.І.Б.)

Харків ХНАМГ \_\_\_\_\_ р

## Приклад заповнення глосарію

№ з/п	Термін	Значення
1	<i>Менеджмент</i>	1) це вміння досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей; 2) це функція або вид професійної діяльності, що спрямована на досягнення визначеної мети; ...
...	...	...
...	...	...

## **РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА**

### **А) Нормативно-правові документи:**

#### **Державні стандарти**

1. ДСТУ 4527:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

#### **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. Основоположні 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).

#### **Б. Основна навчальна література:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 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. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. - Мн.: Новое знание, 2002.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
6. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
7. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
9. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.

#### **В. Додаткова література:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
2. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1995. – 383 с.

3. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.
4. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Учебное пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
5. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
6. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
7. 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.
8. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”.

#### **Г. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ:**

[www.hotel.ua](http://www.hotel.ua)

[www.hotel.com](http://www.hotel.com)

[www.hotel.com.ua](http://www.hotel.com.ua)

[www.hotel-ukraine.com](http://www.hotel-ukraine.com)

[www.liga.net](http://www.liga.net)

[www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)

[www.management.ru](http://www.management.ru)

[www.management.ua](http://www.management.ua)

[www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

[www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

[www.ukrpravo.com](http://www.ukrpravo.com)

## Навчальне видання

Методичні вказівки  
до виконання практичних завдань і самостійної роботи  
з курсу “Менеджмент готельно-ресторанного господарства”  
(для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання напряму  
підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»).

Укладач **Андренко** Ірина Борисівна

Редактор *С.В. Тимощук*

Комп'ютерний набір і верстання *К. А. Алексанян*

План 2010, поз. 405 М.

---

Підп. до друку 12.01.2011 р.	Формат 60x84 1/16
Друк на ризографі.	Ум. друк. арк. 2,1
Замовл. № _____	Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:  
Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.