



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Менеджмент готелів і ресторанів

Галузь знань	<u>24 «Сфера обслуговування»</u>
Спеціальність	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Назва освітньої програми	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський) рівень</u>

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
професор кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, д. е. н., доцент Каламан Ольга Борисівна	093-501-09-66	kalaman.olga@gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Менеджмент готелів і ресторанів» орієнтована на ознайомлення студентів з науковим підходом вивчення та оволодіння знаннями й розумінням основних принципів і методів управління служб засобів розміщення, найбільш важливих, типових форм, функцій, видів і станів управлінських відносин; розуміння особливостей сучасного етапу розвитку управлінської думки; основних концепцій управління, визначення їхніх сильних і слабких сторін. Здобувач знайомиться з методами стимулювання та підвищення мотивації підлеглих, забезпечення їхньої лояльності. Даний курс дасть змогу здобувачам опанувати основні методи та технології управління, отримати певні навички для використання їх у практиці управління підприємствами сфери гостинності в умовах складного та динамічного оточення, а також розвинути в них лідерські якості та навички, які дадуть їм можливість успішно працювати керівниками у сфері гостинності.

Метою навчальної дисципліни - дати студентам знання, що дозволять їм впроваджувати в управлінську практику ринкові аспекти, які базуються на принципах і методах управління готелів і ресторанів; навчити аналізувати функціонування підрозділів і служб систем управління готелями та ресторанами різних форм власності; навчити приймати управлінські рішення, проводити переговори, ефективно управляти персоналом обслуговування.

Передумови для вивчення дисципліни є знання, які студенти отримали під час засвоєння дисциплін «Готельна справа» та «Ресторанна справа».

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 02. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14. Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні готельним та ресторанним бізнесом.

Навчальна дисципліна «Менеджмент готелів і ресторанів» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

PH 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

PH 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

PH 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

PH 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

PH 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

PH 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

PH 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знати:

- методи і форми самоорганізації та самоосвіти з метою досягнення поставленої мети;
- функції управління на підприємствах сфери гостинності;
- основи методів управління (адміністративних, економічних, соціально-психологічних);
- функціональні обов'язки співробітників служб готелю; принципи взаємодії служби прийому та розміщення з іншими відділами готелю; взаємодію виробничої служби;
- матеріальні та людські ресурси департаментів (служб, відділів) організації сфери гостинності;
- методи визначення потреб підрозділів організації сфери гостинності в матеріальних ресурсах;
- теоретичні засади організації виробничо-технологічної діяльності департаментів (служб, відділів) готельного комплексу та підприємства харчування, розподіл обов'язків і визначення обсягів робіт виконавців організації.

Уміти:

- реалізовувати основні управлінські функції за рахунок ефективної організації управлінської праці та планування робочого часу;
- розподіляти цілі та завдання структурних підрозділів організацій сфери гостинності;
- використовувати методи управління для здійснення планування, організації, координації та контролю діяльності підрозділів організацій сфери гостинності;
- розподіляти функціональні обов'язки співробітників служб готелю;
- формулювати мету та завдання діяльності виробничої служби та служби обслуговування підприємств харчування
- організовувати взаємодію та координацію діяльності між підрозділами організації сфери гостинності;
- здійснювати оцінку та планування потреб департаментів у матеріальних ресурсах і персоналі організації сфери гостинності;
- проектувати організаційну структуру та планування штатного розпису;

- визначати обов'язки та обсяги робіт виконавців організації, на основі стандартів обслуговування та регламентів підрозділів організації сфери гостинності.

Навички:

- організації управлінської діяльності, навичками самостійного набуття додаткових знань і вмінь;
- володіти теоретичними основами планування та організації діяльності підрозділів організацій сфери гостинності;
- розподілу функцій структурних підрозділів організацій сфери гостинності;
- застосовувати методи координації та контролю діяльності служб організацій сфери гостинності;
- розподілу обов'язків і визначення відповідальності співробітників сфери гостинності;
- формування системи бізнес-процесів, регламентів і стандартів готельного комплексу;
- формування системи бізнес-процесів, регламентів і стандартів підприємства харчування.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	44	46	90	3	6	Обов'язкова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
лекц.		прак	сам.роб.	лекц.		прак	сам.роб.	
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи менеджменту готелів і ресторанів								
Тема 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 2. Еволюція підприємств індустрії гостинності	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 3. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах	10	2	2	6	20	—	—	20
Змістовний модуль 2. Управління готельним і ресторанним підприємством								
Тема 5. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 6. Функції управління готельним і ресторанним підприємством	12	2	4	6	10	1	1	8
Тема 7. Методи та стилі управління	14	4	4	6	10	1	1	8
Тема 8. Комунікації в менеджменті готелів і ресторанів	14	4	4	6	10	1	1	8
Тема 9. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів	14	4	4	6	10	1	1	8
Тема 10. Керуючі компанії в ресторанному та готельному бізнесі	14	4	4	6	20	—	—	20
Змістовний модуль 3. Ефективність менеджменту готелів і ресторанів								
Тема 11. Управління стресами, конфліктами та змінами	15	4	4	7	20	—	—	20

Тема 12. Корпоративна культура управління	15	4	4	7	10	1	1	8
Тема 13. Діловий етикет менеджера та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ	16	4	4	8	10	1	1	8
Тема 14. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ	16	4	4	8	20	—	—	20
Усього годин	180	44	46	90	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств 1.1. Сутність менеджменту і ресторанної справи та готельного бізнесу. 1.2. Цілі, завдання, функції та принципи менеджменту ресторанної справи та готельного бізнесу. 1.3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.	2	1
2	Тема 2. Еволюція підприємств індустрії гостинності 2.1. Античний етап розвитку підприємств гостинності. 2.2. Готельна справа в Середні віки та епоху Відродження. 2.3. Революція в готельному виробництві. 2.4. Відкриття Америки та зародження нової моделі готельної справи у США..	2	1
3	Тема 3. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ 3.1. Характеристика технологічного процесу в ресторані. 3.2. Виробнича програма, що визначає асортимент і обсяг виготовленої продукції за робочу зміну. 3.3. Організація та управління виробничими процесами ресторану. 3.4. Характеристика організації роботи адміністраторів, директорів, заступника директора, завідувача виробництва, метрдотеля. 3.5. Обслуговування персоналу ресторанів.	2	1
4	Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах 4.1. Розробка концепції ресторану. 4.2. Характеристика виробничих приміщень. Торгові приміщення ресторанів. 4.3. Обладнання торгових приміщень. 4.4. Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів. 4.5. Складання та аналіз меню. 4.6. Характеристика та особливості готельних послуг.	2	—

	4.7. Обслуговування в готельних номерах. Рівень комфорту. 4.8. Функціональне призначення готельного підприємства.		
5	Тема 5. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів 5.1. Кадрова служба готельного комплексу. 5.2. Критерії підбору персоналу в готелях і ресторанах. Методи оцінювання персоналу. 5.3. Управління чисельністю та складом персоналу. 5.4. Управління продуктивністю праці.	2	1
6	Тема 6. Функції управління готельним і ресторанним підприємством 6.1. Планування в готельному бізнесі. 6.2. Етапи формування стратегії готельного підприємства 6.3. Організація як функція готельного бізнесу. 6.4. Мотивація персоналу.	4	1
7	Тема 7. Методи та стилі управління 7.1. Поняття та класифікація методів управління. 7.2. Основні риси сучасного керівника. 7.3. Ситуаційні та нормативні моделі лідерства. 7.4. Особистість керівника й особистість виконавця.	4	1
8	Тема 8. Комунікації в менеджменті готелів і ресторанів 8.1. Ролі комунікації в управлінні. 8.2. Горизонтальні та вертикальні комунікації та менеджмент. 8.3. Комунікаційний процес, його етапи та елементи. 8.4. Міжособистісні та групові комунікації. 8.5. Особистісні та професійні чинники спілкування.	4	1
9	Тема 9. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів 9.1. Роль рішення в процесі менеджменту. 9.2. Поняття та класифікація управлінських рішень. 9.3. Методи розроблення управлінських рішень. 9.4. Етапи прийняття та реалізації рішень. 9.5. Поняття рішення в умовах невизначеності.	4	1
10	Тема 10. Керуючі компанії в ресторанному та готельному бізнесі 10.1. Управління готельними ланцюгами. 10.2. Основні напрями розвитку готельних ланцюгів. 10.3. Лідери готельних ланцюгів, їх характеристика. 10.4. Управління незалежними готелями. 10.5. Історія становлення контракту на управління, характеристика учасників. 10.6. Асоціації в індустрії гостинності, їхня роль у підтримці та розвитку готельного бізнесу.	4	—
11	Тема 11. Управління стресами, конфліктами та змінами	4	—

	11.1. Природа та зміст організаційного конфлікту. 11.2. Управління конфліктною ситуацією. 11.3. Методи розв'язання міжособистісних конфліктів. 11.4. Організаційні особистісні чинники, що спричиняють стрес. 11.5. Природа організаційних змін. 11.6. Управління змінами. Подолання опору змінам. 11.7. Передумови та цінності організаційного розвитку.		
12	Тема 12. Корпоративна культура управління 12.1. Поняття корпоративної культури управління. Основні цінності корпоративної культури. 12.2. Правила поведінки персоналу готелів і ресторанів. 12.3. Стиль в обслуговуванні гостей. 12.4. Система оцінки задоволеності клієнта якістю обслуговування в готелях і ресторанах.	4	1
13	Тема 13. Діловий етикет менеджера та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ 13.1. Етикет - одна з форм регуляції людської поведінки. 13.2. Особливості ділового етикету. 13.3. Модель компетенції менеджера ресторану та готелів. 13.4. Оцінка ефективності компетенції персоналу ресторанного бізнесу.	4	1
14	Тема 14. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ 14.1. Загальне поняття про ефективність управління. 14.2. Статистична та динамічна ефективність. 14.3. Поняття про соціальну ефективність управління підприємством. 14.4. Методика розрахунку ефективності управління та особливості їх застосування на підприємствах.	4	—
	Всього	46	10

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

1. До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Менеджмент готелів і ресторанів» включаються:
2. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
3. Опрацювання лекційного матеріалу.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Консультації з викладачем протягом семестру.
6. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
7. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді есе, рефератів тощо.
8. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма

1	Тема 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств Реферат 1. Передумови організації та розвитку ресторанів і готелів. 2. Організаційні аспекти державної підтримки розвитку ресторанів і готелів.	6	8
2	Тема 2. Еволюція підприємств індустрії гостинності Реферат 1. Готельний "бум" у ХІХ столітті та його причини. 2. Професіоналізація готельної справи в ХІХ столітті. 3. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності	6	8
3	Тема 3. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ Реферат 1. Оптимальне використання потужності виробництва 2. Бракераж готової продукції та терміни зберігання	6	8
4	Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах Реферат 1 Аналіз меню за методом Міллера. 2 Аналіз меню за методом Д. Сміта. 3 Аналіз меню за методом Д. Пейвесіка. 4. Ранжування страв за методом Хайєса і Гуфмаїї.	6	20
5	Тема 5. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів Реферат 1. Підбір і навчання кадрів. 2. Формування працездатних груп.	6	8
6	Тема 6. Функції управління готельним і рестораним підприємством Реферат 1. Основні принципи в процесі виконання функції управлінської діяльності. 2 Особливості та типи організації управлінської діяльності. 3. Стратегія управління людськими ресурсами через скорочення витрат виробництва	6	8
7	Тема 7. Методи та стилі управління Реферат 1. Основні характеристики лідерів. 2. Типи лідерства. 3. Різниця між лідерством і менеджментом. 4. Відмінності між лідерством трансакційного і трансформаційного типів. 5. Приклади управлінських функцій стосовно індустрії гостинності. 6. Мінлива роль менеджерів. 7. Основні якості хорошого лідера.	6	8

8	Тема 8. Комунікації в менеджменті готелів і ресторанів Реферат 1. Типи спілкування і типи організацій 2. Розвиток ділового спілкування. 3. Шум. Зворотний зв'язок. 4. Міжособистісні перепони 5. Організаційні перепони.	6	8
9	Тема 9. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів Реферат 1. Логічна схема розробки рішення. 2. Показники якості управлінських рішень. 3. Наслідки рішень: оцінка та передбачення: 4. Основні чинники оптимізації рішення.	6	8
10	Тема 10. Керуючі компанії в ресторанному та готельному бізнесі Реферат 1. Поняття операційного ланцюга в індустрії гостинності. 2. Основні напрями розвитку готельних ланцюгів. 3. Особливості існування незалежних готелів, перспективи їхнього розвитку. 4. Контрактне управління. 5. Характеристика основних асоціацій у готельному бізнесі. 6. Лідери готельних ланцюгів, їх характеристика.	6	20
11	Тема 11. Управління стресами, конфліктами та змінами Реферат 1. Причини конфлікту. 2. Функції конфлікту. Модель процесу конфлікту. Наслідки конфлікту. 3. Основні типи організаційних конфліктів. 4. Природа стресу. Причини стресу. 5. Управління стресами. 6. Взаємозв'язок конфлікту та стресу. 7. Використання участі працівників в управлінні здійснення змін. 8. Передумови та цінності організаційного розвитку	7	20
12	Тема 12. Корпоративна культура управління Реферат 1. Фактори, що впливають на культуру корпорації. 2. Культура корпорації вираження цінностей втілених в організаційній структурі та кадровій політиці. 3. Характеристика класифікацій аспектів організації. 4. Вимоги, що висуваються до зовнішнього вигляду особистої гігієни персоналу.	7	8

13	Тема 13. Діловий етикет менеджера та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ Реферат 1. Професійний етикет 2. Компетенції сучасного менеджера. 3. Елементи культури управління. 4. Правила поведінки персоналу готелів і ресторанів. 5. Стиль обслуговування гостей.	8	8
14	Тема 14. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ Реферат 1. Ефективність менеджменту: внутрішні та зовнішні параметри. 2. Некономічні та соціальні аспекти ефективності. 3. Непродуктивність праці як показник забезпечення ефективності діяльності організації.	8	20
Всього		90	160

8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	50%
підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення іспиту.	50%

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, іспит.
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Питання до іспиту

1. Менеджмент як наука і мистецтво. Його головне завдання.
2. Чотири концепції розвитку науки про управління та їхня суть.
3. Сучасні підходи до управління: процесний, системний, ситуаційний.
4. Поняття та сутність менеджменту готельної індустрії.
5. Функції менеджменту готельної індустрії.
6. Цілі та завдання менеджменту готельної індустрії.
7. Характерні риси менеджменту: економічний, соціально-психологічний, правовий та організаційно-технічний аспекти.
8. Інфраструктура менеджменту готельної індустрії.
9. Методи управління в менеджменті за характером відносин.
10. Стратегічне управління та його підсистеми.
11. Види стратегій перспективного розвитку фірми.
12. Принципи стратегічного управління.
13. Основні етапи стратегічного управління.

14. Сутність методу SWOT-аналізу під час обстеження сильних і слабких сторін організації.
15. Місія та цілі організацій готельної індустрії.
16. Модель управління за цілями.
17. Тактика менеджменту в готельній індустрії. Поточне планування та його етапи.
18. Структура управління: ланки, рівні, зв'язки.
19. Ієрархічні типи організаційних структур (лінійна, функціональна, дивізійна), їхні переваги та недоліки.
20. Організаційна структура управління в готельній індустрії.
21. етапи та принципи проектування організаційних структур.
22. Комунікації в управлінні. Комунікаційні мережі.
23. Колектив, група. Формальні та неформальні групи.
24. Функції трудового колективу. Етапи його формування.
25. Влада і форми влади. Особливості емоційного та розумового впливу на підлеглих.
26. Канали прояву функції влади.
27. Вимоги до менеджера в моделі сучасного менеджменту.
28. Функції та завдання інноваційного менеджменту готельної індустрії.
29. Стили управління та їхні особливості.
30. Мотивація. Змістовні теорії мотивації: Маслоу, Герцберга.
31. Мотивація. Процесуальна теорія справедливості Портера-Лоурела.
32. Кадрова політика та її етапи.
33. Управління робочим часом керівника в готельній індустрії.
34. Методи атестації персоналу.
35. Завдання діяльності менеджера в готельній індустрії.
36. Вимоги до підготовки менеджера в готельній індустрії.
37. Відмінність менеджера від лідера.
38. Управлінський зв'язок "суб'єкт управління - об'єкт управління" і необхідні для цього зв'язку умови.
39. Мотивація. Змістовні теорії мотивації: Альдерфера і Мак-Клеланда.
40. Ефективне "формування" менеджера в готельній індустрії.
41. Менеджмент як процес, функція, вид діяльності з керівництва людьми
42. Еволюція управлінської думки.
43. Моделі менеджменту: американська, японська, європейська.
44. Особливості російського менеджменту.
45. Поняття та загальна характеристика організації
46. Етапи життєвого циклу організації. Види організацій
47. Внутрішнє середовище організації та його основні елементи
48. Характеристики зовнішнього середовища організації. Чинники прямого та непрямого впливу на організацію
50. Сутність, функції та елементи організаційної культури
51. Управління організаційною культурою
52. Управління як сукупність взаємопов'язаних функцій.

53. Сутність і роль планування в управлінні організацією.
54. Стратегічне планування.
55. Організація як функція управління.
56. Поняття контролю в управлінській діяльності.
57. Поняття методу управління. Загальні методи управління: адміністративні, економічні, соціально-психологічні.
58. Поняття особистості. Чинники, що впливають на становлення особистості.
59. Поняття групи. Види груп. Чинники, що впливають на групову динаміку.
60. Група і колектив.
61. Роль командної роботи в організації.
62. Фактори, що впливають на ефективність роботи команди.
63. Поняття мотивації та стимулювання.
64. Застосовність мотиваційних теорій у сучасній практиці управління.
65. Мотивація та стимулювання праці.
66. Сучасні системи мотивації персоналу.
67. Одновимірні та багатовимірні стилі керівництва.
68. Поняття лідерства. Проблема лідерства в сучасних організаціях.
69. Основні концепції лідерства
70. Поняття управлінського рішення. Роль рішень в управлінні.
71. Види управлінських рішень і вимоги, що висуваються до них.
72. Етапи прийняття раціонального управлінського рішення.
73. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень.
74. Методи прийняття управлінських рішень.
75. Комунікації в системі управління.
76. Міжособистісні та організаційні бар'єри в комунікаціях, способи їх подолання.
77. Комунікації та типологія особистості.
78. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
79. Публічний виступ.
80. Ділові переговори як форма ділового спілкування.
81. Поняття конфлікту. Потенційна цінність і небезпека конфлікту.
82. Рівні та види конфлікту
83. Джерела та типи конфліктів. Стадії розвитку конфліктної ситуації.
84. Проблеми вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації.
85. Взаємозв'язок конфлікту і стресу.

9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе)	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль: <i>екзамен</i>			50
Всього балів			100

Заочна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	15
За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	15
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР	5
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

круглих столів, конференцій тощо.		
Разом балів за поточний контроль		50
	Підсумковий контроль: <i>ЕКЗАМЕН</i>	50
	Всього балів підсумкової оцінки	100

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	не зараховано
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	
1-34 (2)	F		

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Жуковська Л. Е. Теорія організацій: навч. посіб./ Л.Е. Жуковська, Є.Г. Борисевич, Є.М. Стрельчук. Одеса: ОНАЗ ім.О.С.Попова, 2011. 148с.
2. Косач І. А. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. Навчальний посібник / І. А. Косач, Л. С. Ладонько, І. В. Калінько. Київ: Кондор- Видавництво, 2014. 217 с.
3. Менеджмент: навч. посіб. / Г. Є. Мошек, М. М. Ковальчук, Ю. В. Поканевич, та ін.; за заг. редакція Г. Є. Мошека. Київ: Ліра-К, 2015. 550 с.
4. Менеджмент: підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. – 856 с.
5. Менеджмент організацій: навч. посібник / В.І. Гуменник, Ю.С. Копчак, О.С. Кондур. Київ: Знання, 2012.– 503 с.
6. Менеджмент організацій: Підручник / За заг. ред. Л.І. Федулової.- К.:Либидь, 2004. 448 с.
7. Монастирський Г. Л. Теорія організацій: [навч. посіб.] / Г. Л. Монастирський. – К.: Знання, 2008. – 319 с.
8. Основи менеджменту : підручник / за ред. А. А. Мазараки, І. В. Чумаченко. Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
9. Осовська Г. В., Осовський О. А. Менеджмент: підручник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.
10. Соболев С. М. Менеджмент : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / С. М. Соболев., В. М. Багацький. – К.: КНЕУ, 2005. – 225 с.

Допоміжна

1. Бондар-Підгурська О. В., Глебова А. О. Ділове адміністрування (корпоративне управління): навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2015.– 448с.
2. Збірник тестових завдань для самостійної підготовки до комплексного кваліфікаційного державного екзамену студентів, що навчаються за напрямом «Менеджмент»/ Укладачі: Проскура В.Ф., Лизанець А.Г., Білак Г.Г., Зарічна О.В., Малець О.О., Мусаткіна В.П., Товт Т.Й., Хаустова К.М. – Мукачево: МДУ, 2016. – 166 с.
3. Кравченко В. О. Менеджмент : навч. посіб. – Одеса: Атлант, 2013 р. – 165 с.
4. Менеджмент: практикум. Навчальний посібник / За ред. Овсянюк-Бердадіної О. Ф. – Тернопіль: Економічна думка, 2019 – 78 с.
5. Петруня Ю. Є., Петруня В. Ю. Менеджмент. Практикум : навч. посібник. – Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2019. – 104 с.

Інформаційні ресурси

1. Освітньо-інформаційний портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua/>
4. Готельно-ресторанний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>

5. Готельний та ресторанний бізнес: <http://prohotclia.com.ua/>
6. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет України із статистики
7. www.management.com.ua – Інтернет-портал для управлінців
8. www.strategy.com.ua – журнал «Стратегії»
9. www.management.web-standart.net – журнал «Управління компанією»
10. www.12manage.com – Інтернет-портал з проблем менеджменту
11. www.expert.ua – український щотижневик «Експерт»
12. www.liga.net – українська мережа ділової інформації
13. www.eu.2001.narod.ru – політико-економічний журнал «Економіка України»