

СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ А. С. МАКАРЕНКА

ФІЗИКО-МАТЕМАТИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА БІЗНЕС-ЕКОНОМІКИ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан фізико-математичного  
факультету



Каленик М. В.

« 28 » січня 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ПРОЕКТУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО  
БІЗНЕСУ

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

спеціальність 051 Економіка

Освітня програма/програми освітньо-професійна програма Економіка  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Мова навчання українська

Погоджено науково-методичною  
комісією фізико-математичного  
факультету

« 28 » січня 2021 р.

Голова Одінцова О.О., к.фіз.-мат.наук,  
доц.

Суми – 2021

Розробник:

Башук Т. О., к.е.н., ст. викладач кафедри бізнес-економіки та адміністрування Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка

Робоча програма розглянута і схвалена на засіданні кафедри бізнес-економіки та адміністрування Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка

Протокол № 6 від «21» січня 2021 р

Завідувач кафедри

Кудріна О. Ю. д.е.н., професор кафедри бізнес-економіки та адміністрування



## Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Освітній рівень бакалавр	обов'язкова, цикл професійної підготовки	
		<b>Рік підготовки:</b>	
		2020–2021-й	-й
		<b>Семестр</b>	
		2-й	-й
		<b>Лекції</b>	
		28 год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		24 год.	год.
		<b>Лабораторні</b>	
		год.	год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		64 год.	год.
		<b>Консультації:</b>	
		4 год.	год.
Загальна кількість годин – 120		<b>Вид контролю:</b> залік	

## 1. Мета вивчення навчальної дисципліни

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» є формування знань студентів у сфері управління підприємствами готельно-ресторанного господарства, розуміння специфічних особливостей системного управління підприємствами готельно-ресторанного господарства, набуття вмінь проектування та удосконалення систем і технології управління у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» полягають у вивченні:

- основних понять менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства;
- функцій управління і процесів прийняття управлінських рішень у підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- організаційних структур управління підприємствами готельно-ресторанного господарства;
- методів управління персоналом у підприємствах готельно-ресторанного господарства;
- впливу різних факторів на ефективність системи управління підприємств готельно-ресторанного господарства.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» система та процес управління підприємством готельно-ресторанного господарства у ринкових умовах.

В рамках дисципліни враховано **галузевий та регіональний аспект**, зокрема через аналіз кейсів готельно-ресторанного бізнесу та статистичних даних Сумської області.

Після вивчення дисципліни «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» здобувачі вищої освіти повинні володіти:

### **інтегральною компетентністю:**

здатність розв'язувати складні задачі та практичні проблеми в економічній сфері які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів економічної науки.

### **загальними компетентностями:**

**ЗК 2.** Здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

**ЗК 3.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК 11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

**спеціальними компетентностями:**

СК 2. Здатність здійснювати професійну діяльність у відповідності з чинними нормативними та правовими актами.

СК 4. Здатність пояснювати економічні та соціальні процеси і явища на основі теоретичних моделей, аналізувати і змістовно інтерпретувати отримані результати.

СК 7. Здатність застосовувати комп'ютерні технології та програмне забезпечення з обробки даних для вирішення економічних завдань, аналізу інформації та підготовки аналітичних звітів.

СК 8. Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудова відносин.

СК 9. Здатність прогнозувати на основі стандартних теоретичних та економетричних моделей соціально-економічні процеси.

СК 11. Здатність обґрунтовувати економічні рішення на основі розуміння закономірностей економічних систем і процесів та із застосуванням сучасного методичного інструментарію.

СК 12. Здатність самостійно виявляти проблеми економічного характеру при аналізі конкретних ситуацій, пропонувати способи їх вирішення.

СК 13. Здатність проводити економічний аналіз функціонування та розвитку суб'єктів господарювання, оцінку їх конкурентоспроможності.

СК 14. Здатність поглиблено аналізувати проблеми і явища в одній або декількох професійних сферах з врахуванням економічних ризиків та можливих соціально-економічних наслідків.

СК 15. Здатність аналізувати особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу.

СК 16. Здатність обґрунтовувати пропозиції з удосконалення бізнес-процесів готельно-ресторанного бізнесу.

## 2. Передумови для вивчення дисципліни

Навчальна дисципліна «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» є складовою циклу професійної підготовки здобувачів вищої освіти економічних спеціальностей освітнього ступеня «бакалавр», є основою для опанування спеціальних економічних дисциплін, що вивчають особливості підприємницької діяльності.

Базовими для вивчення курсу «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» є дисципліни економічного циклу, такі як «Мікроекономіка», «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу».

Навчальна дисципліна «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» слугує методологічною основою для вивчення ряду прикладних економічних дисциплін («Бізнес-процеси підприємств готельно-ресторанного бізнесу» тощо).

## 3. Результати навчання за дисципліною

<b>Знання</b>	<b>ПРЗ 5</b>	Знати особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу.
<b>Уміння</b>	<b>ПРУ 14</b>	Проводити аналіз функціонування та розвитку суб'єктів сфери готельно-ресторанного бізнесу та розраховувати відповідні показники які характеризують результативність їх діяльності
<b>Комунікація</b>	<b>ПРК 4</b>	Застосовувати аналітичний та методичний інструментарій для обґрунтування пропозицій та прийняття управлінських рішень з удосконалення бізнес-процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу

#### 4. Критерії оцінювання результатів навчання

Шкала ECTS	Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти
A	Здобувач вищої освіти має системні, бездоганні знання матеріалу; демонструє здатність здійснювати порівняльний аналіз різних економічних теорій, концепцій та робити логічні висновки та узагальнення; здатність висловлювати та аргументувати власне ставлення до альтернативних поглядів на певне питання; використовує фактичні та статистичні дані, що potwierджують тези відповіді на питання; демонструє знання підручників, посібників; володіє навичками розв'язання практичних завдань.
B	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим матеріалом; аналізує та систематизує економічну інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації, чітко тлумачить економічні поняття, може самостійно опрацювати матеріал, практичне завдання розв'язує правильно, але надає неповне теоретичне обґрунтування; виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички.
C	Знання здобувача вищої освіти досить повні, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, логічно висвітлює соціально-економічні явища та процеси як всередині країни, так і за кордоном, вміє аналізувати, робити висновки до економічних розрахунків; відповідь його повна, логічна, обґрунтована, однак із деякими неточностями у розкритті змісту питань, здобувач вищої освіти допускає незначні помилки у формулюванні термінів і категорій, використанні цифрового матеріалу, що в цілому не призводить до викривлення сутності; практичне завдання виконує правильно, але надане поверхове теоретичне обґрунтування.
D	Здобувач вищої освіти розуміє основні положення навчального матеріалу з дисципліни, поверхнево аналізує події, економічні ситуації, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою, самостійно відтворює більшу частину навчального матеріалу; вміє застосовувати знання під час виконання завдань за алгоритмом, користується додатковими джерелами інформації.
E	Здобувач вищої освіти демонструє оволодіння тільки основною частиною програмного матеріалу, у розкритті змісту економічних категорій допускає неточності й помилки; здобувач вищої освіти здатний відтворити суть економічних категорій відповідно до тексту підручника або пояснень викладача, у нього виникають труднощі при аналізі соціально-економічних процесів та явищ. Здобувач вищої освіти допускає суттєві помилки при вирішенні практичних завдань, самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі.

<b>FX</b>	Здобувач вищої освіти намагається аналізувати на основі побутових знань і навичок; у розкритті змісту економічних категорій допускає неправильні відповіді або зовсім не відповідає на питання. У відповіді на питання відсутні необхідні докази та аргументи. Здобувач вищої освіти виявляє окремі спроби виконання задач, його дії мають репродуктивний характер, за допомогою викладача виконує прості завдання за готовим алгоритмом; зроблені висновки не відповідають загально визначеним, є помилковими.
<b>F</b>	Здобувач вищої освіти мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні», може самостійно знайти в підручнику відповідь. Здобувач вищої освіти зовсім не виконує практичні завдання.

### Розподіл балів

Поточний контроль	Розділ 1	Тема	Поточний контроль*	Контроль самостійної роботи
			Тема 1.1	7
		Тема 1.2	7	4
		Тема 1.3	7	4
		Тема 1.4	7	4
	Розділ 2	Тема 2.1	6	4
		Тема 2.2	6	4
		Тема 2.3	6	4
		Тема 2.4	6	3
		Тема 2.5	6	3
		Тема 2.6	5	3
Разом за темами			63	37
Загальна сума			100	

\*Поточний контроль складається з оцінювання:

- усної відповіді – 1 бал;
- виконання тестового завдання – 2 бали;
- виконання практичних завдань – 4 бали.



### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену, заліку, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	A	відмінно
82 – 89	B	добре
74 – 81	C	
64 – 73	D	задовільно
60 – 63	E	
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1 – 34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### 5. Засоби діагностики результатів навчання

Важливим елементом навчального процесу при вивченні дисципліни «Організаційне проектування готельно-ресторанного бізнесу» є **поточний контроль** рівня знань здобувачів вищої освіти, що свідчить про засвоєння вивченого матеріалу, рівень підготовки здобувачів вищої освіти для виконання передбачених завдань. Контроль знань дозволяє оцінювати та вимірювати здобуті здобувачами вищої освіти в процесі навчання знання, уміння та навички, відіграє важливу роль у забезпеченні належного рівня підготовки фахівців.

**Об'єктами** поточного контролю знань здобувачів вищої освіти є:

- систематичність роботи на семінарських (практичних) заняттях;
- активність роботи на семінарських заняттях;
- виконання практичних завдань;
- виконання завдань для самостійного опрацювання;
- підготовка, написання та презентація реферату;
- виконання контрольних завдань.

Поточний контроль здійснюється шляхом опитування здобувачів вищої освіти, прийняття виконаних завдань та робіт на практичних заняттях, обговорення доповідей (виступів) за темами семінарських занять та рефератами, проведення контрольних робіт.

**Поточний контроль** здійснюється у двох формах:

– контроль систематичності та активності роботи здобувачів вищої освіти протягом семестру при вивченні програмного матеріалу дисципліни;

– проміжний контроль.

Систематичність та активність роботи здобувачів вищої освіти протягом семестру контролюється за такими напрямками: регулярність відвідування семінарських занять; виступи на семінарських заняттях; участь у обговоренні питань відповідної теми; відповіді на запитання викладача; результативність експрес-тестування та експрес-опитування; підготовка аналітичних оглядів та рефератів з окремих питань; участь у студентських конференціях, олімпіадах, конкурсах за напрямками, що відповідають тематичній спрямованості дисципліни.

Проміжний контроль здійснюється шляхом проведення контрольних робіт, колоквиумів та ректорської контрольної роботи.

Завдання для проміжного контролю комплектуються з теоретичних питань, розрахунково-аналітичних завдань та тестів з відповідних тем, і є невід'ємною складовою методичного комплексу дисципліни.

**Контроль самостійної роботи** здобувачів вищої освіти з дисципліни передбачається на основі застосування наступних форм:

– перевірка здатності самостійно працювати над засвоєнням основних тем та питань дисципліни;

– перевірка конспектів лекцій за темами курсу, що виносяться на самостійне опрацювання;

– перевірка завдань, що самостійно виконуються здобувачами вищої освіти при підготовці до семінарських та практичних занять;

– перевірка повноти розкриття теми реферату;

– проведення тестування, виконання розрахунково-аналітичних завдань за темами навчальної дисципліни.

Оцінювання видів поточної роботи здобувачів вищої освіти здійснюється за бальною шкалою в залежності від рівня знань.

Зазначені форми контролю тісно взаємопов'язані та здійснюються таким чином, щоб стимулювати ефективну роботу здобувачів вищої освіти протягом семестру та забезпечити об'єктивне оцінювання їх знань.

За результатами оцінювання засвоєння здобувачами вищої освіти теоретичного матеріалу та виконання практичного завдання визначається рівень засвоєння програмного матеріалу та виставляється диференційована підсумкова оцінка за бальною шкалою, що характеризує успішність здобувача вищої освіти.

## **6. Програма навчальної дисципліни**

### **6.1. Інформаційний зміст навчальної дисципліни**

#### **Розділ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

##### **Тема 1.1. Підприємство готельно-ресторанного господарства як відкрита соціально-економічна система**

Підприємство готельно-ресторанного господарства як специфічний об'єкт управління. Нові принципи функціонування підприємств в умовах ринкової економіки. Класифікація та характеристика підприємств готельно-ресторанного господарства за організаційно-економічними ознаками. Особливості управління підприємствами готельно-ресторанного господарства різних типів.

Сучасні тенденції функціонування та розвитку закордонних та вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства. Підприємство готельно-ресторанного господарства як складна операційна система. Механізм дії підприємства готельно-ресторанного господарства у ринкових умовах. Зовнішнє та внутрішнє середовище підприємства готельно-ресторанного господарства: поняття, структура, характеристика та взаємозв'язок факторів. Методичні підходи щодо аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства готельно-ресторанного господарства.

##### **Тема 1.2. Функції управління в підприємствах готельно-ресторанного господарства**

Сутність планування. Зміст планування. Необхідність планування. Сучасне планування як стратегічна функція. Сутність стратегії. Визначення стратегічного планування, розподіл ресурсів. Процес стратегічного планування. Місія підприємства. Значення місії підприємства. Формування місії підприємства. Вибір місії. Цілі підприємства. Поняття оцінки і аналізу зовнішнього середовища. Напрями, за якими здійснюється оцінка і аналіз зовнішнього середовища для підприємств галузі – економічні, політичні, ринкові, технологічні, міжнародні, конкуренція, соціальні. Чотири стратегічні альтернативи підприємства: обмежене зростання, стратегічне зростання, скорочення, стратегія поєднання. Сутність реалізації стратегії для функції планування. Поняття “тактики”, “правила процедури”, “бюджету”. Зміст процесу оцінки стратегії, необхідність оцінки стратегії. Коригування цілей підприємства.

Зміст функції організація. Основні аспекти організаційного процесу: побудова організаційної структури управління і розподіл повноважень і відповідальності в апараті управління.

Змістовні та процесуальні теорії мотивації. Визначення потреби та винагороди. Внесок А. Маслоу у становлення сучасних концепцій мотивації. Ієрархія потреб знизу вгору – ієрархічна структура. Використання теорії

Маслоу в управлінні. Необхідність визначення керівником домінуючої потреби працівника у певний момент. Аналіз взаємозв'язків теорії сподівання. Необхідність забезпечення наявності взаємозв'язків для здійснення ефективної мотивації працівників. Ґрунтування теорії справедливості на співвідношенні винагороди до затрачених зусиль і порівняння з іншими працівниками за аналогічну роботу.

Важливість контролю для успішного функціонування підприємства. Сутність, визначення та використання попереднього контролю. Области використання попереднього контролю – людські, матеріальні, фінансові ресурси. Сутність та визначення поточного контролю. Необхідність системи зворотного зв'язку в ході проведення самих робіт. Сутність та визначення заключного контролю. Відмінні риси зворотного зв'язку заключного контролю від зворотного зв'язку поточного контролю. Етапи процесу контролю: розробка стандартів і критеріїв; порівняння з ними реальних результатів; прийняття коригуючих дій. Проблеми негативного сприймання функції контролю працівниками. Наслідки невдало спроектованої системи контролю. Ефективний контроль – стратегічна спрямованість, орієнтація на результати, відповідність виду діяльності, своєчасність, гнучкість, простота та економічність контролю.

### **Тема 1.3. Проектування систем управління в підприємствах готельно-ресторанного господарства**

Поняття делегування. Організаційне регламентування. Сутність організаційного регламентування. (Розробка документів, що регламентують діяльність підприємства і його структурних підрозділів). Пропорційність, прямоточність, ритмічність, паралельність, розподіл та спеціалізація управлінської праці. Поняття організаційної структури підприємства. Формування організаційної структури підприємства та її складові. Склад структури управління підприємства. Види структур управління.

### **Тема 1.4. Методи організаційного проектування на підприємствах готельно-ресторанного господарства**

Суть та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту та механізми їх застосування у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Використання економічних методів на рівні галузі, підприємства, окремого працівника.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту, їх роль в процесі управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Класифікація та характеристика організаційно-розпорядчих методів.

Соціально-психологічні методи менеджменту; їх завдання та особливості застосування у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Формування трудового колективу з врахуванням особливостей праці в підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Особливості комплексного застосування методів менеджменту в ринкових відносинах. Взаємозв'язок функцій та методів менеджменту.

## **Розділ 2. ЕФЕКТИВНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

### **Тема 2.1. Організаційне проектування систем та підсистем управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу**

Ієрархія. Розподіл функцій управління за рівнями системи, прийняття рішень стосовно різних завдань у підрозділах різного рівня. Ієрархія управління. Вертикальний поділ праці. Горизонтальний характер поділу праці. Рівні управління. Керівники нижчої ланки (операційні керівники). Керівники середньої ланки. Керівники вищої ланки. Ланка управління.

### **Тема 2.2. Технологія управління підприємствами готельно-ресторанного господарства**

Рішення у менеджменті. Визначення та сутність терміну “рішення” та “управлінське рішення.” Ознаки класифікації управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Визначення вимог до управлінських рішень – вчасність, обґрунтованість, реальність, адресність, ефективність, визначеність, правомочність, законність. Сутність процесу прийняття управлінських рішень. Характеристика етапів процесу приймання рішень – підготовка, приймання і реалізація. Розробка альтернатив, порівняння та оцінка альтернатив. Складання організаційного плану реалізації рішення, добір виконавців і координація їх дій. Визначення факторів, які здійснюють вплив на процес приймання і реалізацію оптимальних рішень. Використання спеціальних методів і моделей: експертних оцінок, мозкового штурму, платіжної матриці, дерева рішень.

### **Тема 2.3. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів**

Сутність поняття лідерство. Визначення факторів, які впливають на процес висування лідера. Формальні і неформальні лідери. Ситуація як вирішальна роль у процесі висування лідера. Роль лідера в управлінні колективом. Характеристика особистих якостей лідера. Ролі, які виконує неформальний лідер. Підходи до лідерства: з позиції особистих якостей, поведінський і ситуаційний. Характеристика стилів керівництва відносно теорій лідерства. Визначення та обґрунтування оптимального стилю керівництва. Визначення індивідуального стилю управління керівника. Характеристика якостей ефективного менеджера – здатність управляти собою, розумні особисті цінності, чіткі особисті цілі, постійне особисте зростання, вміння вирішувати проблеми, винахідливість, здатність до інновацій, здатність впливати на оточуючих, здатність керувати, вміння навчати, здатність формувати колектив.

Кадрова служба готелю і ресторану. Основні функції управління персоналом готелю і ресторану. Основні завдання кадрової служби готелю і ресторану.

Вимоги до менеджера. Оцінка особистості менеджера з загальнолюдських позицій. Ефективність роботи менеджера готелю і ресторану. Основні завдання та функції менеджера готелю і ресторану. Вимоги до менеджера сучасного готелю: професійна компетентність, соціальна компетентність, концептуальна компетентність. Принципи роботи менеджера. Потенційні обмеження в діяльності керівника.

Планування персоналу. Основні етапи планування персоналу готелю і ресторану. Основні показники для кількісного визначення потреби в персоналі готелю і ресторану, фактори впливу на кількість персоналу готелю і ресторану. Службовий розклад і режим роботи готелю і ресторану. Витрати на персонал.

Підбір персоналу. Етапи підбору персоналу. Внутрішній та зовнішній канали підбору персоналу. Критерії оцінки співробітників. Методи оцінки персоналу. Прийом на посаду. Особливості посадових обов'язків робітників готелю і ресторану. Підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації персоналу. Плинність кадрів.

#### **Тема 2.4. Ефективність управління підприємствами готельно-ресторанного господарства**

Сутність та підходи до визначення ефективності управління. Визначення ефективності управлінської діяльності. Оцінка ефективності. Значення бізнес-плану при визначенні ефективності. Економічна ефективність, соціальна ефективність, організаційна ефективність. Аналіз підходів та методів до визначення ефективності різними вченими. Домінуюча роль соціально-економічної ефективності, а не економічного аспекту. Витрати на управління. Показники ефективності управління. Інтегральні показники соціально-економічної ефективності управління.

Значення інформації в управлінні. Визначення комунікації. Необхідність комунікацій. Види комунікацій в організаціях. Сутність процесу обміну інформацією між людьми. Визначення комунікаційного процесу. Етапи комунікаційного процесу. Необхідність використання зворотного зв'язку. Проблема неефективності комунікаційного процесу. Процес фіксування інформації. Поняття документу. Класифікація документів на підприємстві. Форми організації діловодства. Напрямки вдосконалення документального забезпечення процесу управління. Технічні засоби управління і АСУ. Визначення факторів, які сприяють удосконаленню комунікацій: оптимізація інформаційних потоків, взаємодія керівника і підлеглих, використання систем збирання пропозицій, сучасних інформаційних технологій.

#### **Тема 2.5. Організаційне проектування малого бізнесу**

Шляхи становлення малих підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Особливості малих підприємств. Системи управління малих підприємств.

Організаційна структура малого підприємства. Проста організаційна структура управління малим підприємством. Функціональна організаційна структура управління малим підприємством. Організаційна структура управління малим підприємством на основі географічного принципу.

**Тема 2.6. Організаційне проектування мережевих підприємств готельно-ресторанного бізнесу**

Мережі. Мережева структура. Матрична організаційна форма. Рух до мережевої форми. Типи мережевої структури. Стабільна мережева організаційна структура. Внутрішня мережева структура. Динамічна мережева структура.

## 6.2. Структура та обсяг навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма					Заочна форма						
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		Лекції	Практ.	Лабор.	Конс.	Самост.		Лекції	Практ.	Лабор.	Конс.	Самост.
<b>Розділ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>												
Тема 1.1. Підприємство готельно-ресторанного господарства як відкрита соціально-економічна система	11	2	2			7						
Тема 1.2. Функції управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства	12	4	2			6						
Тема 1.3. Проектування систем управління на підприємствах готельно ресторанного бізнесу	12	2	4			6						
Тема 1.4. Методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	17	4	4		2	7						
<b>Розділ 2. ЕФЕКТИВНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>												
Тема 2.1. Організаційне проектування систем та підсистем управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу	12	4	2			6						
Тема 2.2. Технологія управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу	10	2	2			6						
Тема 2.3. Менеджмент персоналу готелів та ресторанів	10	2	2			6						
Тема 2.4. Ефективність управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу	12	2	2		2	6						
Тема 2.5. Організаційне проектування малого бізнесу	11	2	2			7						
Тема 2.6. Організаційне проектування мережевих підприємств готельно-ресторанного бізнесу	13	4	2			7						
<b>Разом з дисципліни</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>24</b>		<b>4</b>	<b>64</b>						



### 6.3. Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
<b>Розділ 1. ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>			
1	Тема 1.1. Підприємство готельно-ресторанного господарства як відкрита соціально-економічна система 1. Підприємство готельно-ресторанного господарства як специфічний об'єкт управління 2. Класифікація підприємств готельно-ресторанного господарства та особливості процесу управління 3. Оцінка впливу факторів зовнішнього середовища прямої і непрямой дії на діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета) 4. Оцінка факторів внутрішнього середовища підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета).	2	
2	Тема 1.2. Функції управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства 1. Сучасні теорії мотивації 2. Змістовні концепції мотивації. Теорія ієрархії потреб 3. Процесуальні теорії мотивації. Теорії сподівання і справедливості, модель Портера-Лоулера 4. Сутність та зміст функції контролю 5. Види контролю. Попередній, поточний, заключний контроль 6. Технологія здійснення контролю	2	
3	Тема 1.3. Проектування систем управління на підприємствах готельно ресторанного бізнесу 1. Сутність делегування повноважень. Організаційне регламентування 2. Принципи, на яких ґрунтується функція організації 3. Організаційні структури підприємств 4. Особливості побудови ОСУ у підприємствах готельно-ресторанного господарства .	4	
4	Тема 1.4. Методи менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. 1. Суть та характеристика методів менеджменту. 2. Застосування економічних методів менеджменту у підприємствах галузі. 3. Вплив організаційно-розпорядчих (адміністративних) методів менеджменту на діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства. 4. Роль соціально-психологічних методів менеджменту у формуванні корпоративної культури підприємства.	4	

<b>Розділ 2. ЕФЕКТИВНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОЕКТУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</b>			
5	Тема 2.1. Організаційне проектування систем та підсистем управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу 1. Ієрархічні системи управління. 2. Рівні управління. 3. Ланки управління..	2	
6	Тема 2.2. Технологія управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу 1. Сутність, значення та класифікація рішень в управлінні 2. Вимоги до управлінських рішень 3. Технологія прийняття рішень 4. Складності процесу приймання управлінських рішень 5. Методи і моделі прийняття управлінських рішень 6. Підвищення оптимальності управлінських рішень	2	
7	Тема 2.3. Менеджмент персоналу готелів та ресторанів 1. Поняття лідерства 2. Роль лідера у менеджменті персоналу готелів і ресторанів 3. Теорії лідерства і стиль керівництва. Стиль керівництва і мистецтво управління 4. Особливості менеджменту персоналу готелів і ресторанів 5. Підбір і відбір персоналу на робочі місця 6. Оцінка та прийняття на роботу персоналу 7. Професійний розвиток персоналу. Підготовка, перепідготовка, підвищення.	2	
8	Тема 2.4. Ефективність управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу 1. Сутність ефективності управління 2. Визначення ефективності управління. Основні показники ефективності управління 3. Значення комунікацій, види комунікацій в організації. Організація комунікаційного процесу 4. Документація в системі управління. Удосконалення комунікацій в процесі управління організацією.	2	
9	Тема 2.5. Організаційне проектування малого бізнесу 1. Малі підприємства та їх система управління. 2. Типи організаційних структур малого підприємства.	2	
10	Тема 2.6. Організаційне проектування мережевих підприємств готельно-ресторанного бізнесу 1. Сутність і еволюція мережевих організацій. 2. Характер зв'язків у мережевій організації.	2	
<b>Разом</b>		<b>24</b>	

## 7. Рекомендовані джерела інформації

### Законодавча база:

1. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2003. – № 18-22. – 144 с.
2. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» із змінами і доповненнями від 3 березня 2005 року № 2454- IV.
3. Конституция Украины від 28.06.1996. – № 254к/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/html>.
4. ГОСТ 28681.4 – 95. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
5. ГОСТ 30389–95 / ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
6. ДСТУ 4268 : 2003. «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
7. ДСТУ 4269 : 2003. «Класифікація готелів».
8. ДСТУ 3862 - 99. «Ресторанне господарство. Терміни та визначення».
9. ДСТУ 4281 : 2004. «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

### Основні:

1. Войчак А. В. Маркетинговий менеджмент / А. В. Войчак. – К : КНЕУ, 2010. – 326 с.
2. Богатирьова Л. Д. Основи менеджменту : навч. посібн. / Л. Д. Богатирьова. – Одеса : ОНАЗ, 2008. – 160 с.
3. Герасимчук В. Г. Розвиток підприємств : діагностика, стратегія, ефективність / В. Г. Герасимчук. – К. : Вища шк., 2010. – 265 с.
4. Єрмошенко М. І. Механізм управління маркетингом / М. І. Єрмошенко // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – №9. – С.73-80.
5. Карлова О. А. Основи менеджменту : навч. посіб. / О. А. Карлова. – Харків: ХНАМГ, 2009. – 314 с.
6. Коломієць О. А. Теоретичні аспекти формування маркетингової товарної політики підприємства / О. А. Коломієць // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – №4. – С. 25-29.
7. Кукоба В. П. Організаційне проектування підприємств : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / В. П. Кукоба. – К. : КНЕУ, 2010. – 115 с.
8. Кукоба В. П. Організаційне проектування підприємства : навч. посібник / В. П. Кукоба. – К. : КНЕУ, 2014. – 420 с.
9. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту: підручн. / О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник. – К. : «Акадам-видав», 2009. – 462 с.
10. Куценко В. М. Маркетинговий менеджмент / В. М. Куценко. – К. : МАУП, 2010.– 276с.
11. Мильнер Б. З. Теория организаций / Б. З. Мильнер. – М. : ИНФРА. – 2007.

– 433 с.

12. Нагаєв В. С. Мистецтво управлінської діяльності і лідерство / В. С. Нагаєв // Персонал. – 2010. – №7. – С. 65-72.
13. Немцов В.І. Менеджмент організацій :навч. посібн. / В.Д.Немцов, Л.Є. Довгань, Г.Ф. Сініок. – К. : ЕксОб, 2002. – 652 с.
14. Новітній маркетинг / Є. В. Савельєва, С. І. Чоботар, Д. А. Штефанич. – К. : Знання, 2008. – 420 с.
15. Тоцький В. І. Організаційний розвиток підприємства: навч. посібн. / В. І. Тоцький, В. В. Лавриненко. – К. : КНЕУ, 2005. – 247 с.
16. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підручн. / Ф. І. Хміль. – К. : Академ-видав, 2011. – 576 с.
17. Чернявський А.Д. Організаційне проектування:навч. посібн. / А. Д. Чернявський. – К. : МАУП, 2005. – 160 с.

#### **Додаткові:**

1. Агафонова, Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання [Текст] : навч. пос. / Л.Г. Агафонова О.Є. Агафонова – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
2. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : учеб. пособие / С.И Байлик. – 3 изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
3. Виноградський, М.Д. Менеджмент в організації [Текст] : навч. пос. / М.Д. Виноградський, А.М. Виноградська, О.М. Шканова. – К.: Кондор, 2002. – 654 с.
4. Глухов, В.В. Менеджмент [Текст] : учебник / В.В. Глухов. – 3 изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2009. – 608 с.
5. Кабушкін, Н.І. Менеджмент готелів та ресторанів [Текст] : навч. пос./ Н.І. Кабушкін, Г.А. Бондаренко – К: Знання, 2004. – 180 с.
6. П'ятницька, Г. Т. Менеджмент громадського харчування [Текст] : підруч. для вузів / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2001. – 655 с.
7. Пуцентейло, П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва [Текст] : навч. пос. / П.Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
8. Ткаченко, О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства [Текст] : навч. пос. / О.П. Ткаченко, С.С. Ткачова. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 200 с.
9. Яцун Л.М. Менеджмент організацій [Текст] : навч. пос. / Л.М. Яцун, В.М. Селютін. – ХДУХТ, 2006. – 228 с.
10. Нечаюк, Л.І. Готельно – ресторанний бізнес: Менеджмент [Текст] : навч. пос. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш – К.: Центр начальної літератури, 2003. – 348 с.
11. Організація та управління готельним бізнесом / Під ред. Лесніка А.Л., Чернишева А.В. – К.: Знання, 2006. – 212 с.
12. П'ятницька, Г. Т. Управління підприємством в епоху глобалізму [Текст]:

- монографія / Г. Т. П'ятницька. – К. : Логос, 2006. – 568 с.
13. Свірідова, Н.Д. Готельна індустрія України [Текст] : навч. пос. / Н.Д. Свірідова. – Луганськ : Вид – во СНУ ім. В. Даля, 2006. – 149 с.
14. Федонін, О. С. Потенціал підприємства: формування та оцінка [Текст] : навч. посібник / О. С. Федонін, І. М. Рєпіна, О. І. Олексюк. – К. : КНЕУ, 2003. – 316 с.
15. Чорнецька, Н. Організація туристичної індустрії [Текст]: навч. пос. / Н. Чорнецька. – 3-тє вид., допов. і переробл.. – К. : Атіка, 2008. – 392с.

## **8. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна (за потребою)**

Мультимедійне обладнання в аудиторії для проведення лекційних занять, MS Excel