

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

*НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА*  
*дисципліни*

**“ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ  
ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”**

**(для молодших спеціалістів)**

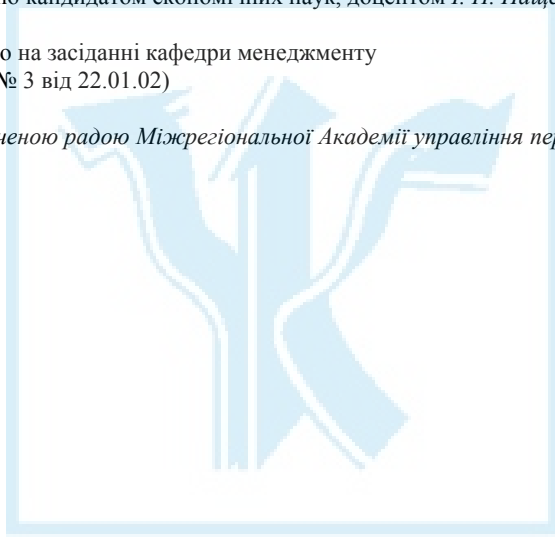
МАУП

Київ 2002

Підготовлено кандидатом економічних наук, доцентом *І. Н. Пащенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту  
(Протокол № 3 від 22.01.02)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**Пащенко І. Н.** Навчальна програма дисципліни “Основи управління готельним бізнесом” (для молодших спеціалістів). — К.: МАУП, 2002. — 12 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Основи управління готельним бізнесом”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП),  
2002

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Програма дисципліни “Основи управління готельним бізнесом” передбачає системне викладення теорії й практики ефективного управління готельним бізнесом в умовах функціонування ринкової економіки. В умовах товарно-грошових відносин знання з управління готельною діяльністю необхідні кожному менеджеру цієї галузі.

Найважливіше завдання дисципліни полягає у сприянні керівному персоналу готельного бізнесу уміло організувати свою діяльність та оперативно пристосовувати її до зміни факторів зовнішнього середовища.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен *знати*:

- закономірності й основні принципи побудови організаційних структур управління готельних закладів;
- методи управління процесами обслуговування клієнтів;
- способи запобігання конфліктним ситуаціям.

А також студент повинен *уміти*:

- приймати ефективні управлінські рішення;
- старанно виконувати функціональні обов'язки;
- організувати роботу працівників структурного підрозділу з надання готельних послуг.

Дисципліна “Основи управління готельним бізнесом” тісно пов'язана з іншими навчальними курсами і спрямована на формування молодшого спеціаліста готельного бізнесу, який володітиме сучасними знаннями, уміннями та навичками приймати управлінські рішення щодо надання готельних послуг.

### НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН вивчення дисципліни

#### “ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”

№ п/п	Назва розділу і теми
	<b><i>I. Готельне господарство як об'єкт управління</i></b>
1	Основні поняття і категорії гостинності
2	Функції управління готельним господарством
3	Методи управління готельним господарством
	<b><i>II. Організація управління готельними закладами</i></b>
4	Порядок створення готельних закладів
5	Організаційна структура управління готельним закладом
6	Управління персоналом готельного закладу
	<b><i>III. Управління діяльністю готельних закладів</i></b>
7	Управлінські рішення в готельному бізнесі
8	Управління якістю готельних послуг
9	Управління процесами харчування в готельних закладах

**ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ**  
**до вивчення дисципліни**  
**“ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”**

***Розділ I. Готельне господарство як об’єкт управління***

***Тема 1. Основні поняття і категорії гостинності***

Еволюція підприємств індустрії гостинності. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Характеристика й особливості готельних послуг. Система класифікації закладів розміщення гостей. Рівень комфорту. Місткість номерного фонду. Функціональне призначення готельного підприємства. Класифікація готельних номерів.

*Література* [3–6; 8; 11; 17]

***Тема 2. Функції управління готельним господарством***

Процес управління як сукупність неперервних, взаємопов’язаних дій або функцій. Характеристика змісту основних функцій процесу управління готельним бізнесом: планування, організація, контроль та мотивація. Залежність змісту та набору функцій процесу управління від рівня управлінської ієрархії та від виду діяльності всередині організації. Процес управління як об’єктивна необхідність формування і раціонального використання всіх видів ресурсів, необхідних для досягнення поставленої мети.

*Література* [3; 5; 6; 8; 10; 17; 22]

***Тема 3. Методи управління готельним господарством***

Поняття про методи управління, їх види. Характеристика методів прямого і непрямого впливу на керовані об’єкти. Поняття колективних, одноосібних і демократичних методів управління. Сутність і характеристика адміністративних (організаційно-нормативних), економічних і соціально-психологічних методів управління, їх специфіка, відмінність та взаємозв’язок. Поняття і характеристика стилів керівництва: авторитарний, демократичний і ліберальний стиль управління.

*Література* [3; 5; 6; 8; 17; 22]

## ***Розділ II. Організація управління готельними закладами***

### ***Тема 4. Порядок створення готельних закладів***

Організаційно-правові основи готельного бізнесу. Вибір організаційно-правової форми діяльності готельного закладу. Протокол наміру учасників. Розробка проекту установчих документів. Проведення установчого зібрання. Підготовка засновницьких документів до реєстрації. Правова реєстрація готельного закладу. Постановка готелю на облік. Відкриття розрахункових рахунків. Порядок ліквідації готельного закладу.

*Література* [1; 2; 9; 11; 15; 16]

### ***Тема 5. Організаційна структура управління готельним закладом***

Структура управління підприємствами індустрії гостинності. Типи організаційних структур управління готелями. Основні служби готелю та їх характеристика. Служба бронювання місць у номерах готелю. Служба обслуговування гостей. Служба прийняття і розрахунку клієнтів. Служба утримання й експлуатації номерного фонду. Обслуговування гостей у громадській частині готелю. Житлова частина готелю та її обслуговування.

*Література* [3; 5; 6; 8; 11; 16; 22]

### ***Тема 6. Управління персоналом готельного закладу***

Роль трудових ресурсів у забезпеченні ефективності готельного бізнесу. Планування потреби в персоналі. Підбір і відбір персоналу на робочі місця. Ринки робочої сили: переваги і недоліки внутрішнього і зовнішнього ринку (моделі ринку праці США і Японії). Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу. Рух і професійний розвиток персоналу. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка кадрів. Підвищення кваліфікації персоналу. Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності.

*Література* [3; 6; 8; 14; 18]

## ***Розділ III. Управління діяльністю готельних закладів***

### ***Тема 7. Управлінські рішення в готельному бізнесі***

Зміст і види управлінських рішень. Їх характеристика. Рішення як продукт управлінської діяльності. Підходи до прийняття рішення як свідомий вибір альтернатив чи варіантів спрямування дій. Методи прийняття рішень. Поняття про рівні прийняття рішень. Комунікації (інформаційні потоки); прийняття рішень — найважливіші процеси здійснення

управління діяльністю. Умови ефективності управлінських рішень. Організація і контроль виконання управлінських рішень.

*Література* [5; 6; 8; 10; 19; 22]

### **Тема 8. Управління якістю готельних послуг**

Якість послуги як об'єкт управління. Якість послуги з точки зору споживача (споживацька якість). Відносність якості: технічна якість. Функціональна якість, соціальна якість. Стандартизація і сертифікація в управлінні якістю послуг. Обов'язкова сертифікація. Добровільна сертифікація. Постулати щодо загального управління якістю (ЗУЯ). Ключові елементи ЗУЯ. Акцент на споживача та на процес надання послуг. Постійне поліпшення якості надання послуг.

*Література* [4; 5; 6; 14; 18; 20]

### **Тема 9. Управління процесами харчування в готельних закладах**

Класифікація підрозділів харчування готельних закладів: ресторан, кафетерій, бар, буфет, закусочна, їдальня тощо. Культура обслуговування клієнтів. Правила обслуговування гостей у готельних номерах. Умови харчування: повний пансіон, напівпансіон, тільки сніданок. Види національних сніданків. Методи обслуговування клієнтів. Види сервірування. Обробка і зберігання предметів сервіровки, обслуговування бенкетів. Види меню та їх характеристика. Якісний аналіз та оптимізація меню.

*Література* [5; 6; 8; 13; 14; 18; 20; 21]

## **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, М, Ю	1
Г, П, Ш	2
Ж, Т, Х	3
Б, Й, Р	4
Д, Н, Я	5
З, У, Щ	6
В, К, Ц	7
Є, С, Ч	8
І, Ї, О, Е	9
Л, Ф	10

Виконання контрольної роботи студентом заочної форми навчання є складовою навчального процесу й активною формою самостійної роботи студентів.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобути студентом у процесі вивчення курсу “Основи управління готельним бізнесом”, сформувати вміння самостійно працювати з навчальною, спеціальною літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також з матеріалами власних досліджень у готельних закладах. Контрольна робота відбиває окремі теоретико-практичні проблеми. Робота виконується студентом самостійно у формі реферату. Вона повинна бути логічно викладена та технічно правильно оформлена. Робота пишеться чітким і розбірливим почерком (без виправлень), допускається також друкований або комп’ютерний її варіант. Обсяг контрольної роботи у формі реферату становить 12–18 сторінок. На першій сторінці має бути викладене завдання контрольної роботи у вигляді змісту. Сторінки мають бути пронумеровані. В кінці роботи подається список використаних літературних джерел, ставиться дата виконання і підпис студента.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

### ***Варіант 1***

1. Еволюція розвитку індустрії гостинності.
2. Зміст і види управлінських рішень. Процес прийняття рішень.
3. Обґрунтуйте на прикладі одного з готельних закладів процес формування трудового колективу (набір, відбір і просування персоналу, планування потреби трудових ресурсів, методи оцінки відбору кадрів).

### ***Варіант 2***

1. Функціональне призначення готельного закладу. Класифікація готелів.
2. Якість надання готельних послуг.
3. Організаційні управління процесами розміщення гостей. Обґрунтуйте на прикладі доцільність вибору тієї чи іншої організаційної форми управління готельним закладом.

### ***Варіант 3***

1. Характеристика й особливості готельних послуг. Класифікація готельних номерів.
2. Поняття і класифікація методів управління.
3. На основі особистих спостережень проаналізуйте стиль керівництва одного з керівників середньої чи низової ланки управління готельного закладу.

#### ***Варіант 4***

1. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Рівень комфорту та місткість номерного фонду.
2. Стандартизація в управлінні якістю надання готельних послуг.
3. Проаналізуйте на конкретному прикладі, як здійснюється в готельному закладі контроль і регулювання його діяльності.

#### ***Варіант 5***

1. Управління персоналом готельного закладу.
2. Поняття і характеристика стилів керівництва.
3. Проаналізуйте на конкретному прикладі функціональні обов'язки та зміст роботи управлінського персоналу середньої чи низової ланки управління готельного закладу.

#### ***Варіант 6***

1. Основні служби готельного комплексу та їх характеристика.
2. Порядок створення готельних закладів.
3. Складіть організаційну схему лінійно-функціональної структури управління типового готельного закладу. Опишіть обов'язки функціональних підрозділів та їх взаємозв'язок.

#### ***Варіант 7***

1. Роль трудових ресурсів у забезпеченні ефективності готельного бізнесу.
2. Процес обслуговування гостей в жилих приміщеннях і громадській частині готелю.
3. На прикладі конкретного готельного закладу проведіть аналіз ефективності прийняття управлінських рішень і процесів організації їх виконання.

#### ***Варіант 8***

1. Методи оцінки результатів праці персоналу. Форми мотивації праці.
2. Класифікація підрозділів харчування у готельних закладах.
3. Шляхом особистих спостережень проаналізуйте на прикладі конкретного готелю ефективність використання методів управління процесами обслуговування клієнтів.



### ***Варіант 9***

1. Характеристика змісту основних функцій процесу управління готельним бізнесом.
2. Організаційно-правові основи готельного бізнесу.
3. На прикладі конкретного готелю проведіть аналіз взаємовідносин з клієнтами (бронювання місць, розміщення в номерах, надання готельних послуг, розрахунків).

### ***Варіант 10***

1. Основні поняття й управлінські категорії гостинності.
2. Управління процесами харчування в готельних закладах.
3. На конкретному прикладі готельного закладу вивчіть існуючу систему планування, обліку й оцінки праці обслуговуючого персоналу.

### ***ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ***

1. Поняття управлінських категорій гостинності.
2. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.
3. Характеристика й особливості готельних послуг.
4. Класифікація закладів розміщення гостей.
5. Функціональне призначення готельного підприємства.
6. Класифікація готельних номерів. Рівень комфортності.
7. Процес управління як сукупність взаємопов'язаних функцій.
8. Характеристика змісту функції планування готельного бізнесу.
9. Характеристика змісту функції організації готельного господарства.
10. Функція контролю і регулювання діяльності готельного комплексу.
11. Мотивація як функція стимулювання обслуговуючого персоналу готелю.
12. Поняття та види методів управління готельним господарством.
13. Характеристика методів прямого і непрямого впливу на керовані об'єкти.
14. Сутність і характеристика адміністративних методів управління.
15. Сутність і характеристика економічних методів управління.
16. Сутність і характеристика соціально-психологічних методів управління.
17. Поняття і характеристика стилів керівництва.
18. Порядок створення готельних закладів.
19. Організаційно-правові форми діяльності готельного закладу.

20. Розробка установчих документів та їх реєстрація.
21. Типи організаційних структур управління готелями.
22. Основні служби готелю та їх характеристика.
23. Служба утримання й експлуатації номерного фонду.
24. Обслуговування гостей у громадській частині готелю.
25. Обслуговування гостей у житловій частині готелю.
26. Роль трудових ресурсів у забезпеченні ефективності готельного бізнесу.
27. Планування потреби в трудових ресурсах.
28. Методи підбору персоналу на робочі місця.
29. Моделі ринку праці США і Японії.
30. Професійне зростання трудових ресурсів: підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації.
31. Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності.
32. Зміст і види управлінських рішень.
33. Рішення як продукт управлінської діяльності.
34. Процес прийняття рішення як свідомий вибір альтернатив.
35. Індивідуальні стилі прийняття рішень.
36. Умови ефективності управлінських рішень.
37. Організація і контроль виконання управлінських рішень.
38. Якість готельних послуг як об'єкт управління.
39. Відносність поняття якості готельних послуг.
40. Стандартизація і сертифікація в управлінні якістю готельних послуг.
41. Постійне поліпшення якості надання готельних послуг.
42. Класифікація підрозділів харчування у готельних закладах.
43. Правила обслуговування гостей у готельних номерах.
44. Умови харчування та методи обслуговування клієнтів.
45. Якісний аналіз та оптимізація меню.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. *Агеева О. А.* Туристические фирмы и гостиницы. — М., 2000.
2. *Бородина В.* Ресторанно-гостиничный бизнес. — М., 2001.
3. *Браймер Р. А.* Основы управления индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М., 1995.
4. *Бурганова Г.* Гостиничный и туристический бизнес. — М., 2000.
5. *Гостиничный и туристический бизнес: Учебник / Под ред. проф. А. Д. Чудновского.* — М., 1999.
6. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск, 2000.

7. *Котлер Ф.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М., 2000.
8. *Папирян Г.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М., 2000.
9. *Предприятие: стратегия, структура, положение об отделах и службах, должностная инструкция / К. А.*
10. *Санталайнен Т., Водтелайнен Э. и др.* Управление по результатам: Пер. с финск. — М., 1993.
11. *Семенов В. С., Каминский И. С., Попова Н. А.* Гостиничные хозяйства. — М., 1985.
12. *Скобкин С.* Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. — М., 2001.
13. *Справочник предпринимателя: розничная торговля, оптовая торговля, грузовой транспорт, общественное питание и гостиничное хозяйство.* — М., 1994.
14. *Требования к индустрии гостиниц, ресторанов и кафе.* — М., 1991.
15. *Туризм и гостиничное хозяйство / Под. ред. А. Д. Чудновского.* — М., 2001.
16. *Туристические фирмы и гостиницы: нормативно-регулирующие документы.* — М., 2001.
17. *Уокер Дж.* Введение в гостеприимство: Учебник. — М., 2001.
18. *Условия труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях. Материалы международной конференции труда.* — Женева, 1990.
19. *Фатхутдинов Р. А.* Разработка управленческих решений: Учеб. пособие. — М., 1998.
20. *Федцов В.* Культура сервиса: Учеб.-практ. пособие. — М., 2001.
21. *Хадорков Л. Ф.* Мировое гостиничное хозяйство. — М., 1991.
22. *Чернявский А. Д.* Организация управления: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 1998.

## *ЗМІСТ*

Пояснювальна записка .....	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Основи управління готельним бізнесом” .....	3
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Основи управління готельним бізнесом” .....	4
Вказівки до виконання контрольної роботи .....	6
Завдання для контрольних робіт .....	7
Питання для самоконтролю .....	9
Список рекомендованої літератури.....	10

Відповідальний за випуск  
Редактор  
Комп’ютерна верстка

*Н. В. Медведєва*  
*О. Ф. Пінчук*  
*Т. Г. Замура*

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-1041

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП