

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



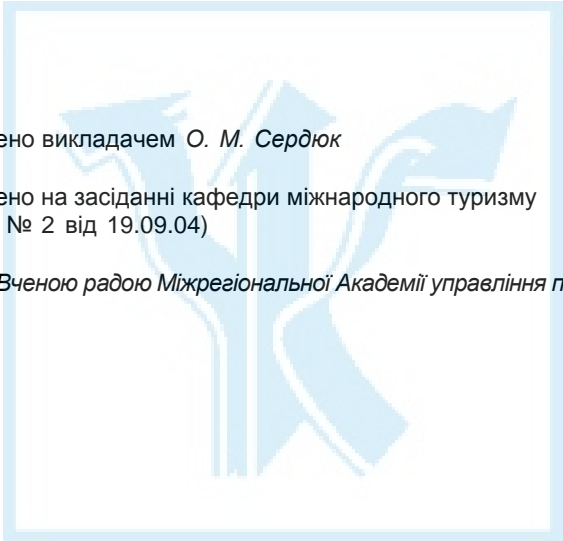
**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА  
дисципліни**

**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”**

**(для бакалаврів)**

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *О. М. Сердюк*

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного туризму  
(протокол № 2 від 19.09.04)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*

**Сердюк О. М.** Навчальна програма дисципліни “Управління готельним бізнесом” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2005. — 16 с.

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

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2005

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Завдання курсу “Управління готельним бізнесом” — сформувати теоретичні знання та практичні навички управління готельним бізнесом.

Методика вивчення предмета базується на основі поєднання теоретичних і практичних знань.

Теоретичні заняття можуть проводитися у вигляді уроків-лекцій, евристичних бесід, проблемних семінарів, уроків на виробництві тощо.

Метою практичних занять є закріплення теоретичних знань і набуття практичних умінь і навичок із відповідних розділів предмета. Вони можуть містити в собі розв’язання задач і вправ, виконання розрахунково-графічних робіт, аналіз виробничих ситуацій, проведення ділових і рольових ігор, конференцій і екскурсій, набуття навичок прийняття управлінських рішень.

Після вивчення дисципліни студенти повинні *знати*:

- основні виробничі показники готельного господарства;
- основні типи засобів розміщення;
- класифікацію готелів за зростанням якісних показників;
- структуру управління готелем;

*уміти*:

- оцінювати конкурентоспроможність готелю;
- оцінювати рентабельність готелю.

МАУП

**НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**вивчення дисципліни**

**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”**

№ пор.	Назва теми
1	Вступ. Менеджмент готельного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки України
2	Визначення організації як соціальної структури
3	Моделювання організаційних структур управління
4	Фактори, принципи і функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки
5	Організація виробництва послуг як функція менеджменту
6	Мотивація і стимулювання в готельному бізнесі
7	Функція контролю в готельному бізнесі
8	Планування як функція менеджменту
9	Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельного бізнесу
10	Управлінські рішення в менеджменті підприємств готельного бізнесу
11	Сучасні технології управління колективом
12	Комунікаційні процеси в системі управління

**ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ**  
**до вивчення дисципліни**

**“УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ”**

**Тема 1. Вступ. Менеджмент готельного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки України**

Предмет, мета та завдання курсу.

Сутність категорій “менеджмент”, “управління” та “управлінські відносини” в готельному бізнесі.

Підприємство готельного бізнесу як суб’єкт господарської діяльності.

Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельного бізнесу.

*Література [1–9]*

**Тема 2. Визначення організації як соціальної структури**

Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища.

Види організації готельного бізнесу в Україні.

*Література [1–9; 30]*

**Тема 3. Моделювання організаційних структур управління**

Сутність та особливості організаційних структур, застосування на підприємствах.

Умови ефективності структури управління підприємствами готельного бізнесу.

*Література [1–9; 28; 30]*

**Тема 4. Фактори, принципи і функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки**

Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління.

Поняття “функцій менеджменту” та їх роль в управлінні підприємствами готельного бізнесу.

*Література [1–9; 28]*

**Тема 5. Організація виробництва послуг як функція менеджменту**

Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельного бізнесу.

Функція менеджменту “організація виробництва послуг проживання”.

*Література [1–9; 28; 30]*

### **Тема 6. Мотивація і стимулювання в готельному бізнесі**

Теоретичні основи мотивації й стимулювання.

Стимулювання праці працівників виробництва в готельному бізнесі.

Мотиваційні основи управлінської праці.

*Література [1–9; 28; 30]*

### **Тема 7. Функція контролю в готельному бізнесі**

Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельного бізнесу.

Ефективність функції контролю в готельному бізнесі.

*Література [1–9; 11–13; 15–17]*

### **Тема 8. Планування як функція менеджменту**

Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту і можливостей ринку.

Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельного бізнесу.

Планування діяльності підприємств готельного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього і внутрішнього середовища.

Суть методів аналізу, застосованих у плануванні й управлінні підприємств готельної сфери.

Аналіз факторів зовнішнього середовища.

Аналіз середовища безпосереднього оточення.

Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельного бізнесу.

Стратегічне планування і управління в готельному бізнесі.

Суть організації стратегічного планування і управління на підприємствах.

Сіткове планування і управління стратегічних комплексних робіт.

*Література [1–9; 28; 30]*

**Тема 9. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельного бізнесу**

Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання.

Організаційно-адміністративні методи управління.

Соціально-психологічні методи управління.

*Література* [3; 7; 9]

**Тема 10. Управлінські рішення в менеджменті підприємств готельного бізнесу**

Зміст і види управлінських рішень.

Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень.

Стилі прийняття управлінських рішень і ефективність їх виконання.

*Література* [1; 3; 6; 8]

**Тема 11. Сучасні технології управління колективом**

Кадровий потенціал підприємств готельного бізнесу.

Добір управлінських кадрів і формування їх резерву.

Структура особистості здібного керівника.

Особливості зарубіжних технологій управління колективом.

*Література* [1–9; 28; 30]

**Тема 12. Комунікаційні процеси в системі управління**

Види комунікацій та їх структурних схем.

Елементи моделі комунікаційного процесу.

Комунікаційні процеси на підприємстві.

Інформаційні та організаційні ресурси підприємств готельного бізнесу.

*Література* [3–5; 28; 30]

## **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Відповідно до навчального плану студенти виконують контрольну роботу. Номер варіанта завдання для контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки. Наприклад, якщо остання цифра номера залікової книжки “3”, то студент вибирає варіант “3”.

Під час виконання роботи необхідно використовувати джерела, наведені в навчальній програмі і рекомендовані на лекціях, а також підручники та нормативні акти, що відповідають темі роботи.

Обсяг контрольної роботи — не більше 20 сторінок формату А4. Для послідовного і чіткого викладу матеріалу слід скласти план роботи, який має містити вступ, основну частину, висновки. Наприкінці роботи наводиться список використаної літератури, ставляться дата виконання і підпис.

Після перевірки контрольної роботи і одержання позитивної оцінки студент допускається до екзамену.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ**

### **Варіант 1**

1. Підприємство готельного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності.
2. Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту і можливостей ринку.
3. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень у готельному бізнесі.

### **Варіант 2**

1. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельного бізнесу.
2. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельного бізнесу.
3. Кадровий потенціал підприємств готельного бізнесу.



### **Варіант 3**

1. Види організації готельного бізнесу в Україні.
2. Планування діяльності підприємств готельного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього і внутрішнього середовища.
3. Добір управлінських кадрів готельного бізнесу і формування їх резерву.

### **Варіант 4**

1. Умови ефективності структури управління підприємств готельного бізнесу.
2. Суть методів аналізу, застосованих у плануванні й управлінні підприємств готельної сфери.
3. Інформаційні та організаційні ресурси підприємств готельного бізнесу.

### **Варіант 5**

1. Поняття “функцій менеджменту” та їх роль в управлінні підприємствами готельного бізнесу.
2. Аналіз факторів зовнішнього середовища.
3. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання в готельному бізнесі.

### **Варіант 6**

1. Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельного бізнесу.
2. Аналіз середовища безпосереднього оточення.
3. Організаційно-адміністративні методи управління готельним бізнесом.

### **Варіант 7**

1. Функція менеджменту “організація виробництва послуг проживання”.
2. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельного бізнесу.
3. Соціально-психологічні методи управління готельним бізнесом.

### **Варіант 8**

1. Стимулювання праці працівників виробництва в готельному бізнесі.
2. Стратегічне планування і управління в готельному бізнесі.
3. Структура особистості здібного керівника готельного бізнесу.

### **Варіант 9**

1. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельного бізнесу.
2. Суть організації стратегічного планування і управління на підприємствах.
3. Організаційно-адміністративні методи управління готельним бізнесом.

### **Варіант 10**

1. Ефективність функції контролю у готельному бізнесі.
2. Сіткове планування і управління стратегічних комплексних робіт.
3. Кадровий потенціал підприємств готельного бізнесу.

### ***ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ***

1. Предмет, мета та завдання курсу “Управління готельним бізнесом”.
2. Сутність категорій “менеджмент”, “управління” та “управлінські відносини” в готельному бізнесі.
3. Підприємство готельного бізнесу як суб’єкт господарської діяльності.
4. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельного бізнесу.
5. Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища.
6. Види організації готельного бізнесу в Україні.
7. Сутність та особливості організаційних структур, їх застосування на підприємствах.

8. Умови ефективності структури управління підприємств готельного бізнесу.
9. Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління.
10. Поняття “функцій менеджменту” та їх роль в управлінні підприємствами готельного бізнесу.
11. Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельного бізнесу.
12. Функція менеджменту “організація виробництва послуг проживання”.
13. Теоретичні основи мотивації й стимулювання.
14. Стимулювання праці працівників виробництва в готельному бізнесі.
15. Мотиваційні основи управлінської праці.
16. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельного бізнесу.
17. Ефективність функції контролю в готельному бізнесі.
18. Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту і можливостей ринку.
19. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельного бізнесу.
20. Планування діяльності підприємств готельного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього і внутрішнього середовища.
21. Суть методів аналізу, застосованих у плануванні й управлінні підприємств готельної сфери.
22. Аналіз факторів зовнішнього середовища.
23. Аналіз середовища безпосереднього оточення.
24. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельного бізнесу.
25. Стратегічне планування і управління в готельному бізнесі.
26. Суть організації стратегічного планування й управління на підприємствах.
27. Сіткове планування й управління стратегічних комплексних робіт.
28. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання.
29. Організаційно-адміністративні методи управління.

30. Соціально-психологічні методи управління.
31. Зміст і види управлінських рішень.
32. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень.
33. Стили прийняття управлінських рішень і ефективності їх виконання.
34. Кадровий потенціал підприємств готельного бізнесу.
35. Добір управлінських кадрів і формування їх резерву.
36. Структура особистості здібного керівника.
37. Особливості зарубіжних технологій управління колективом.
38. Види комунікацій та їх структурних схем.
39. Елементи моделі комунікаційного процесу.
40. Комунікаційні процеси на підприємстві.
41. Інформаційні та організаційні ресурси підприємств готельного бізнесу.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Андрушкін Б. М., Кузьмин О. Є. Основи менеджменту. — Львів: Світ, 1995.
2. Бавикін В. Новый менеджмент. — М.: Экономика, 1997.
3. Бреддик У. Менеджмент в організації. — М.; 1997.
4. Герчикова І. Н. Менеджмент. — М.: Банки и биржи, 1994.
5. Глухов В. В. Основи менеджмента. — СПб., 1995.
6. Мескон М. Х., Альберт М., Хедуори Ф. Основи менеджмента. — М., 1999.
7. Румянцева К. Р. Менеджмент в організації. — М.: Перспектива, 1997.
8. Тарнавська Н. П. Менеджмент. Теорія та практика. — Тернопіль, 1997.
9. Фалмер Р. М. Енциклопедія сучасного управління. — М., 1992.
10. Конституція України.
11. Закон України “Про підприємництво” // Діло. — 1994. — № 22.
12. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15.12.93 № 3682-XII.

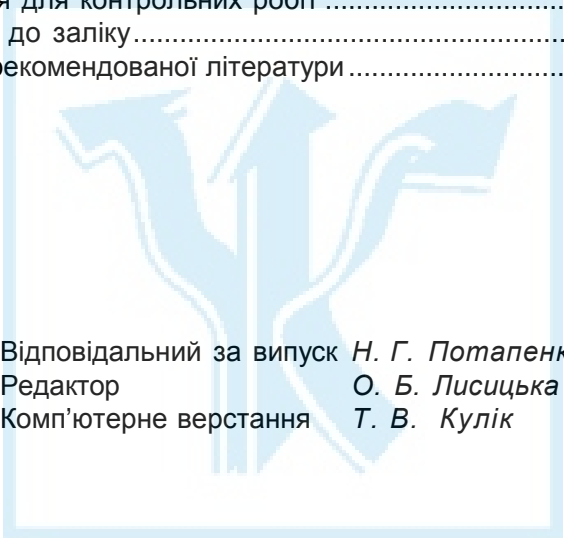
13. Закон України “Про зміни до Закону України «Про туризм»” // Уряд. кур’єр. — 2003. — 15 жовт. 2003.
14. Програма розвитку туризму в Україні до 2005 року: Постанова Кабінету Міністрів України.
15. Закон України “Про внесення змін і доповнень до Закону «Про захист прав споживачів»” // Уряд. кур’єр. — 1994. — 27 січ. 1994.
16. Закон України “Про підприємства в Україні” // Діло. — 1994. — № 24–30.
17. Програма розвитку туризму в Україні до 2010 року: Постанова Кабінету Міністрів України.
18. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Зб. нормат.-правових актів / За заг. ред. проф. В. К. Федорченка. — К.: Юрінком Інтер, 2002.
19. Агеева О. Туристические фирмы и гостиницы. — М.: Совр. экон. и право, 2000.
20. Акишина В. Н., Гончаров А. И., Кибанова А. И., Малахаткина Н. Д. Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса: Нормат.-правовые док. / Под ред. В. Н. Акилиной. — М.: Финстатинформ, 1998.
21. Актуальные проблемы туризма: Сб. науч. тр., 1996–1997. — М.: РМАТ, 1997. — Вып. 1.
22. Александрова А. Ю. Экономика и территориальная организация международного туризма. — М., 1996.
23. Александрова А. Ю. География мировой индустрии туризма: Учеб. пособие. — М., 2000.
24. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учеб. пособие. — М.: Аспект Пресс, 2001.
25. Бейдик О. О. Словник-довідник туристських термінів. — К.: Палітра, 1998.
26. Биржаков М. Введение в туризм. — 3-е изд. — СПб.: Герда, 2001.
27. Биржаков М. Индустрия туризма. Перевозка. — СПб.: Герда, 2001.
28. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. — М.: Аспект Пресс, 1995.

29. *Бурзунова Г.* Гостиничный и туристический бизнес. — М.: ФиС, 2000.
30. *Веснин В. Р.* Основы менеджмента. — М.: Ин-т междунар. права и экон.; Триада ЛТД, 1996.
31. *Организация туристской деятельности.* — М.: Нолидж, 1996.
32. *Дурович А. П. и др.* Маркетинг в туризме. — Минск: Экономпресс, 1998.
33. *Ефремова М. В.* Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Ось-89, 1999.
34. *Зорин И., Квартальнов В.* Толковый словарь туристских терминов. — М.; Афины: INFOGROUP, 1994.
35. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Энциклопедия туризма: Справочник. — М.: ФиС, 2000.
36. *Ильина Е. Н.* Туризм — путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес. — М.: РМАТ, 1998.
37. *Ильина Е. Н.* Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. — М.: ФиС, 2000.
38. *Исмаев Д. К.* Работа туристической фирмы по организации зарубежных поездок. — М.: ВШТГХ, 1996.
39. *Квартальнов В. А., Романов А. А.* Международный туризм: политика развития: Учеб. пособие. — М.: Сов. спорт, 1998.
40. *Квартальнов В. А.* Иностраный туризм. — М.: ФиС, 1999.
41. *Квартальнов В. А.* Туризм, экскурсии, обмен: современная практика. — М.: Наука, 1993.
42. *Квартальнов В. А.* Туризм: Учебник. — М.: ФиС, 2000.
43. *Коглер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Д.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учеб. для вузов: Пер. с англ. / Под ред. Р. Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1998.
44. *Лукиянова Л. Г.* Интерьер гостиниц. — К.: Выща шк., 1991.
45. *Лукиянова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М.* Уніфіковані технології готельних послуг. — К.: Вища шк., 2001.
46. *Лукиянова Л. Г., Цыбух В. И.* Рекреационные комплексы. — К.: Выща шк., 2004.
47. *Лоззреску Ч.* Постройка отелей. — М.: Стройиздат, 1976.
48. *Маркетинг туристских направлений в режиме онлайн.* — Мадрид: Изд-во. ВТО, 1999.
49. *Международный туризм: Правовые аспекты / Сост. Н. И. Волошин.* — М.: Финансы и статистика, 2000.

50. *Менеджмент* туризма. Туризм как вид деятельности / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: ФиС, 2001.
51. *Менеджмент* туризма: Учебник / Под ред. В. А. Квартальнова. — М.: РМАТ, 1996.
52. *Монтеханов Х. М.* Структура туристического рынка: Учеб. пособие: Пер. с испан. / Под ред. Н. С. Мироненко. — Смоленск: Изд-во СГУ, 2000.
53. *Немоляева М. Ф., Ходорков Л. Ф.* Международный туризм: вчера, сегодня, завтра. — М.: Междунар. отношения, 1985.
54. *Основы* туристской деятельности: Учебник / Сост. Е. Н. Ильина. — М.: Сов. спорт, 2000.
55. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: маркетинг в туризме. — М.: ФиС, 2000.
56. *Папирян Г. А.* Международные экономические отношения: Экономика туризма. — М.: Финансы и статистика, 1998.
57. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М.: ФиС, 2000.
58. *Розвиток* туризму в Україні. Проблеми і перспективи: Зб. наук. ст. — К.: ІВЦ “Слов’янський діалог”, 1995.
59. *Санатории* и дома отдыха. — М.: Госстройиздат, 1969.
60. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 1999.
61. *Стадник А. А.* Технология приема и обслуживания туристов в гостинице. — М.: ВШТГ, 1995.
62. *Туристские* учреждения профсоюзов. Базы, гостиницы, кемпинги: Справочник. — М.: Профиздат, 1983.
63. *Туризм* на порозі ХХІ століття: освіта, культура, екологія: Матер. міжнар. наук.-практ. конф. (18–20 жовтня 1999 р.). — К.: Вид-во КІТЕП, 1999.
64. *Туристическая* деловая газета. — ТТG Russia. — М., 1993–2001.
65. *Туристические* фирмы. Адресной справочник: Науч.-метод. матер. по междунар. туризму. — СПб.: ТОО “Облис”, 1997. — Вып. 14.
66. *Уваров В. Д., Борисов К. Г.* Международные туристические организации. — М.: Междунар. отношения, 1990.
67. *Уокер Дж.* Введение в гостеприимство: Учебник: Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ, 1999.

## **ЗМІСТ**

Пояснювальна записка .....	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Управління готельним бізнесом” .....	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Управління готельним бізнесом” .....	4
Вказівки до виконання контрольної роботи .....	8
Завдання для контрольних робіт .....	8
Питання до заліку.....	10
Список рекомендованої літератури .....	12



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*  
Редактор *О. Б. Лисицька*  
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

**МАУП**  
Зам. № ВКЦ-2183

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