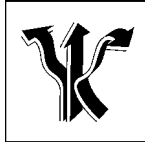


МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
дисципліни  
**“МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО  
ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**  
(для бакалаврів)

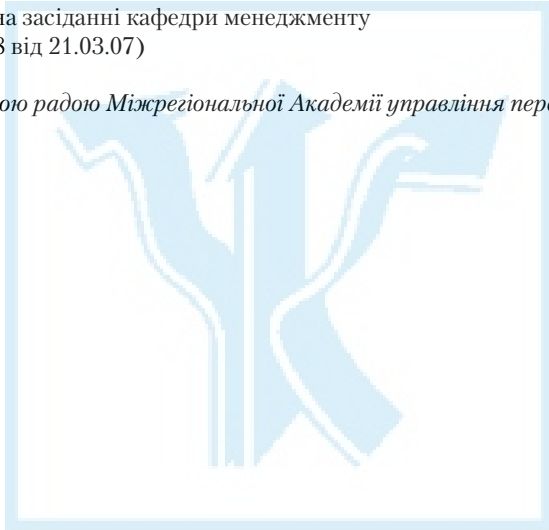
МАУП

Київ 2007

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту *Л. О. Лопатенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту  
(протокол № 8 від 21.03.07)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**МАУП**

**Лопатенко Л. О.** Навчальна програма дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”. — К.: МАУП, 2007. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2007

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Неодмінна умова розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу — їх ефективне функціонування, яке повністю залежить від умілого управління цими підприємствами.

Мета вивчення дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” — набути вмінь з розробки стратегії підприємств готельного та туристичного комплексу, а також управління їх функціонуванням.

Предмет дисципліни — система складових менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Після вивчення курсу студенти повинні:

- знати особливості менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу;
- засвоїти принципи та підходи до створення сучасних підприємств готельного й туристичного комплексу;
- оволодіти сучасним досвідом управління підприємствами готельного та туристичного комплексу;
- опанувати способи прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам туристичного ринку;
- набути навичок ефективного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу для підвищення їх прибутковості;
- навчитися застосовувати сучасні інноваційні й інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.

Дисципліну вивчають на базі загальноекономічної та правової підготовки студентів після вивчення ними дисциплін “Менеджмент”, “Маркетинг”, “Управління персоналом” і спецкурсу “Організація підприємницької діяльності у сфері готельного господарства та туризму”.

Основа методики вивчення дисципліни — синтез різних методів навчання, що уможливають комплексне засвоєння теоретичних знань і формування всебічних практичних навичок.

Семестровий контроль знань має форму заліку чи екзамену. Він має на меті перевірити здобуті теоретичні знання, навички їх застосування для виконання практичних завдань, а також навички самостійної роботи з навчальною та науковою літературою.

**ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**дисципліни**  
**“МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО**  
**ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	<b>Змістовий модуль I. Теоретичні аспекти управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</b> Система та структура управління підприємствами готельного та туристичного комплексу
2	Організаційні структури управління підприємствами готельного та туристичного комплексу
3	<b>Змістовий модуль II. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b> Стиль керівництва підприємствами готельного та туристичного комплексу
4	Процес прийняття управлінських рішень на підприємствах готельного та туристичного комплексу
5	<b>Змістовий модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b> Управління процесами праці й персоналом на підприємствах готельного та туристичного комплексу
6	Управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу
7	<b>Змістовий модуль IV. Стратегічне управління підприємствами готельного та туристичного комплексу</b> Формування стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу
8	Управління технологічними інноваціями в готелі та туристичній фірмі
9	<b>Змістовий модуль V. Ефективність і методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу</b> Ефективність менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу
10	Сучасні методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу

**ЗМІСТ**  
**дисципліни**  
**“МЕНЕДЖМЕНТ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО**  
**ТА ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ”**

**Змістовий модуль I. Теоретичні аспекти управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

***Тема 1. Система та структура управління підприємствами готельного та туристичного комплексу***

Система управління підприємствами готельного та туристичного комплексу. Горизонтальний і вертикальний поділ праці на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Проектування організаційних структур у готельному та туристичному комплексі. Тенденції в становленні нових організаційних форм підприємств готельного та туристичного комплексу.

*Література* [2; 6–8; 12]

***Тема 2. Організаційні структури управління підприємствами готельного та туристичного комплексу***

Керівник і його роль у житті готелю. Управлінська структура й основні служби готелю. Автоматизована система управління в готелі. Обслуговий персонал і адміністративно-господарська служба готелю. Служба безпеки в готелі. Управлінська структура в туристичних фірмах. Функції менеджерів у туристичній фірмі.

*Література* [7; 8; 11; 15; 18; 19]

**Змістовий модуль II. Стиль керівництва й управлінські рішення на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

***Тема 3. Стиль керівництва підприємствами готельного та туристичного комплексу***

Поняття про стиль керівництва. Характеристика основних стилів керівництва. Управлінська решітка. Елементи управління (фактори поведінки).

*Література* [7; 8; 12; 15; 16; 19]

**Тема 4. Процес прийняття управлінських рішень на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

Зміст і види управлінських рішень. Процес прийняття рішення. Методи прийняття рішень. Індивідуальні стилі в прийнятті рішень. Умови ефективності управлінських рішень. Організація і контроль за виконанням рішень.

*Література* [7; 12; 15; 17; 19]

**Змістовий модуль III. Управлінські процеси на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

**Тема 5. Управління процесами праці й персоналом на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

Зміст і особливості управлінської праці в готельному та туристичному бізнесі. Основні напрями раціональної організації праці. Роль людських ресурсів у туристичному та готельному менеджменті. Структура й функції служби управління персоналом. Планування потреб і добір персоналу. Мотивація персоналу.

*Література* [1; 2; 4; 7; 10; 12; 13; 15; 17; 19; 20]

**Тема 6. Управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

Природа конфліктів. Типи конфліктів. Причини конфліктів на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Методи вирішення конфліктів. Ефективність управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

*Література* [1; 2; 4; 7; 10; 12; 19; 20]

**Змістовий модуль IV. Стратегічне управління підприємствами готельного та туристичного комплексу**

**Тема 7. Формування стратегії розвитку підприємств готельного та туристичного комплексу**

Сутність і принципи стратегічного управління підприємствами готельного та туристичного комплексу. Аналіз внутрішнього середо-

вища організація. Стратегія поведінки туристичної фірми та готелю в умовах конкуренції. Організаційні аспекти реалізації стратегії.

*Література* [7; 8; 13; 15]

### ***Тема 8. Управління технологічними інноваціями в готелі та туристичній фірмі***

Технологічні інновації на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Інформаційні технології в туристичному та готельному бізнесі. Інтернет-технології в туристичній фірмі й готелі. Управління технологічно-інформаційними інноваціями на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

*Література* [7; 8; 13; 15]

### **Змістовий модуль V. Ефективність і методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу**

#### ***Тема 9. Ефективність менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

Поняття ефективності менеджменту. Економічна ефективність менеджменту. Формування ефективної організаційної структури. Ефективність управлінських рішень. Ефективність управління персоналом. Проблеми формування стратегії розвитку. Організаційні аспекти зростання ефективності управління. Управління технологічними інноваціями на підприємствах готельного та туристичного комплексу.

*Література* [7; 8; 11; 13; 15]

#### ***Тема 10. Сучасні методи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу***

Поняття та класифікація методів менеджменту. Організаційно-адміністративні методи управління. Економічні методи управління. Соціально-психологічні методи управління.

*Література* [7; 8; 11; 13–15]

## **ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ**

Виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання — складова навчального процесу й активна форма самостійної роботи студентів.

Мета контрольної роботи — закріпити й поглибити теоретичні знання, здобуті студентом у процесі вивчення курсу “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу”, сформувати вміння самостійно працювати з навчальною та спеціалізованою літературою, законодавчими актами та статистичними матеріалами, а також матеріалами власних досліджень в організаціях.

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

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

**ИХ ІТ**

### **Варіант 1**

1. Поняття структури управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Система обов’язків і відповідальності згідно з управлінськими функціями для менеджерів підприємств готельного та туристичного комплексу.



3. Виявіть співвідношення субординації та координації у відомій вам туристичній організації чи готелі. Продемонструйте побудову горизонтальних і вертикальних відносин.

### **Варіант 2**

1. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Опишіть загальні принципи менеджменту на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Наведіть конкретні приклади.
3. Розробіть схему реалізації процесу контролю у вашій організації. Опишіть ситуацію, коли контроль негативно впливає на персонал.

### **Варіант 3**

1. Охарактеризуйте організаційно-адміністративні методи управління.
2. Дайте розгорнуту характеристику стилів управління.
3. За допомогою управлінської решітки розв'яжіть конкретну ситуацію. Ваш безпосередній начальник, оминаючи Вас, дає завдання вашому підлеглому, який уже виконує термінову роботу. Ви та ваш начальник вважаєте свої завдання невідкладними. Оберіть найбільш прийнятний варіант рішення:
  - а) чітко дотримуватися субординації, не сперечаючись із начальником; запропонувати підлеглому відкласти виконання поточної роботи;
  - б) усе залежить від того, наскільки авторитетний для вас начальник;
  - в) не погоджуватися з рішенням начальника; попередити його, що надалі в таких ситуаціях будете скасовувати його завдання, доручені вашим підлеглим без вашої згоди;
  - г) в інтересах справи скасувати завдання начальника, наказати підлеглому продовжувати свою роботу.

### **Варіант 4**

1. Назвіть основні стадії процесу підготовки та прийняття управлінських рішень. Дайте класифікацію видів управлінських рішень і охарактеризуйте їх.

2. Охарактеризуйте основні напрями раціональної організації праці менеджера туристичної фірми.
3. Обчисліть заробітну плату різних категорій працівників (туристичної фірми чи готелю) на основі погодинної, договірної та преміальної систем оплати праці.

### **Варіант 5**

1. Охарактеризуйте процес управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
2. Опишіть основні етапи системи планування потреби в персоналі.
3. Поясніть, виходячи з якої інформації добирають кадри у вашій організації. Яка з них об'єктивна, а яка суб'єктивна?

### **Варіант 6**

1. Охарактеризуйте цикл планування та складання бюджету туристичної фірми чи готелю.
2. Опишіть основні підходи до управління якістю на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
3. Опишіть структуру комунікації у вашій організації.

### **Варіант 7**

1. Опишіть концептуальну схему роботи генерального менеджера готелю.
2. Функції менеджерів у туристичній фірмі.
3. Визначте оперативні показники завантаження 100-місного готелю за місяць завантаження номерного фонду, середню вартість номера, середню кількість гостей на один номер, показник зайнятості ліжко-місць. Цифри для розрахунку підберіть самі.

### **Варіант 8**

1. Опишіть концептуальну схему роботи директора туристичної фірми.
2. Охарактеризуйте основні служби готелю.
3. Визначте вартість туру Львів — Київ для однієї людини на чотири дні, якщо вартість проїзду — 100 грн, готель — 100 грн за день, триразове харчування — 50 грн за день, екскурсійна програма — 50 грн.

### **Варіант 9**

1. Означте ефективність менеджменту підприємств готельного та туристичного комплексу.
2. Назвіть способи підвищення прибутковості туристичної фірми чи готелю.
3. На прикладі своєї організації визначте ефективність управління персоналом за показниками рівнів, виходячи з укомплектованості кадрами, середніх витрат на кадрові заходи, задоволеності персоналу своїм підприємством.

### **Варіант 10**

1. Охарактеризуйте інформаційні технології в управлінні підприємствами готельного та туристичного комплексу.
2. Охарактеризуйте цикл життя туристичного продукту.
3. Обчисліть коефіцієнт сезонності на прикладі однієї туристичної фірми чи готельного закладу.

### ***ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ***

1. Характеристика й особливості готельних послуг.
2. Функціональне призначення готельного підприємства.
3. Туристичні організації та підприємства.
4. Специфіка туристичного продукту.
5. Суть комплексних туристичних пропозицій.
6. Поняття структури управління туризмом.
7. Горизонтальний і вертикальний поділ праці в туристичній організації.
8. Функції планування в туризмі.
9. Організаційна функція в туризмі.
10. Стиль управління туристичною фірмою та готельним підприємством.
11. Зміст і види управлінських рішень.
12. Методи прийняття рішень.
13. Зміст і особливості управлінської праці на підприємствах готельного та туристичного комплексу. Основні напрями раціональної організації праці.
14. Соціально-психологічні методи управління в туризмі.

15. Управління операціями та якістю на туристичних і готельних підприємствах.
16. Управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу
17. Ефективність управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу
18. Роль менеджерів у підвищенні ефективності роботи підприємств готельного та туристичного комплексу.
19. Структура й функції служби управління персоналом.
20. Планування потреб і добір персоналу.
21. Планування та складання бюджету туристичної фірми та готелю.
22. Облікова політика туристичної фірми та готелю.
23. Вимоги до керівника туристичної фірми.
24. Способи впливу керівника туристичної фірми на підлеглих.
25. Особливості роботи менеджерів у готелі.
26. Керівник та його роль у житті готелю.
27. Управлінська структура й основні служби готелю.
28. Автоматизована система управління в готелі.
29. Обслуговий персонал і адміністративно-господарська служба готелю. Служба безпеки в готелі.
30. Управлінська структура в туристичних фірмах.
31. Методи управління туристичною фірмою.
32. Основні напрями раціональної організації праці в туризмі.
33. Культура управлінської праці.
34. Методи управління конфліктами на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
35. Функції менеджерів у туристичній фірмі.
36. Тенденції у становленні нових організаційних форм підприємств готельного та туристичного комплексу.
37. Поняття ефективності менеджменту в туризмі.
38. Економічна ефективність менеджменту туризму та готельному бізнесу.
39. Соціальна ефективність менеджменту туризму.
40. Формування ефективної організаційної структури в туризмі.
41. Проблеми формування стратегії розвитку туризму та готельному бізнесу.

42. Характеристика основних стилів керівництва на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
43. Управління технологічними інноваціями.
44. Інформаційні технології в туризмі та готельному бізнесі.
45. Індивідуальні стилі прийняття рішень.
46. Планування потреби готельного та туристичного комплексу в персоналі.
47. Рух і професійний розвиток персоналу в туризмі та готельному бізнесі.
48. Цілі та форми навчання персоналу готельно-туристичного комплексу.
49. Типи конфліктів і способи їх вирішення в організаціях готельно-туристичного комплексу.
50. Поняття та класифікація методів менеджменту готельно-туристичного комплексу.
51. Організаційно-адміністративні методи управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
52. Економічні методи управління в туризмі.
53. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельного та туристичного комплексу.
54. Стратегія поведінки туристичної фірми та готелю в умовах конкуренції.
55. Використання Інтернет-технологій у практиці роботи готелю та туристичної фірми.
56. Умови ефективності управлінських рішень.
57. Організація виконання управлінських рішень і контроль.
58. Мотивація персоналу підприємств готельного та туристичного комплексу.
59. Аналіз зовнішнього середовища готелю та туристичної фірми.
60. Ефективність управління персоналом підприємств готельного та туристичного комплексу.

## ***СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ***

### *Основна*

1. Балабанов И. Т., Балабанов А. И. Экономика туризма: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 178 с.

2. *Бургонова Г. Н., Каморджанова Н. А.* Гостинничный и туристический бизнес. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 352 с.
3. *Гуляев В. Г.* Организация туристической деятельности: Учеб. пособие. — М.: Нолидж, 2001. — 312 с.
4. *Зорин И. В.* Менеджмент персонала. Планирование карьеры в туризме: Учебник. — М.: РМАТ, 1997. — 232 с.
5. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Толковый словарь туристических терминов. — М.; Афины: INFOGROUP, 1994. — 215 с.
6. *Зорин И. В., Квартальнов В. А.* Энциклопедия туризма. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 358 с.
7. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент туризма: Учеб. пособие. — Минск: Новое знание, 2001. — 430 с.
8. *Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. — Минск: Новое издание, 2001. — 240 с.
9. *Квартальнов В. А.* Стратегический менеджмент в туризме. Современный опыт управления. — М.: Финансы и статистика, 1999. — 496 с.

*Додаткова*

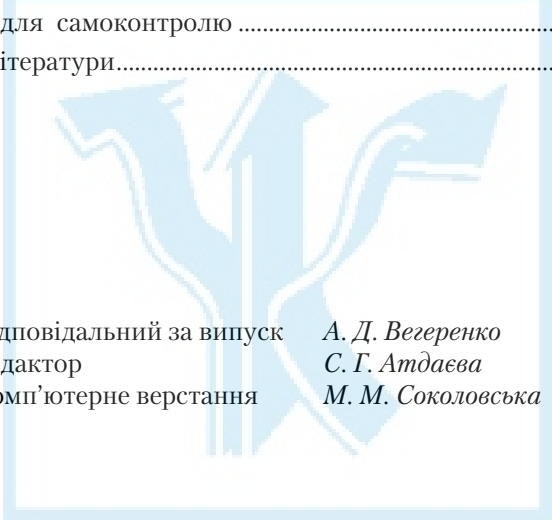
10. *Квартальнов В. А.* Туризм: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 315 с.
11. *Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж.* Маркетинг. Гостеприимство и туризм. — М.: ЮНИТИ, 1998. — 763 с.
12. *Менеджмент* гостиничного и ресторанного обслуживания / Сост.: Ю. Н. Борисова и др. — М.: РМАТ, 1998. — 73 с.
13. *Менеджмент* организации: Учеб. пособие / Под ред. З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — М.: ИНФРА-М, 1995.
14. *Менеджмент* туризма: Учеб. для студ. / Сост. Н. В. Зорин. — М.: РМАТ, 1998. — 230 с.
15. *Моисеева Н. К.* Стратегическое управление туристической фирмой: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 202 с.
16. *Папирян Г. А.* Маркетинг в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 160 с.
17. *Папирян Г. А.* Менеджмент в индустрии гостеприимства. — М.: Экономика, 2000. — 207 с.
18. *Сенин В. С.* Организация международного туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 399 с.

19. *Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник* / Под ред. А. Д. Чудновского. — М.: ЭКМОС, 2000. — 400 с.
20. *Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник*. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 463 с.
21. *Яновская Н. Туризм: организация и учет*. — Х.: Фактор, 2000. — 229 с.



## ***ЗМІСТ***

Пояснювальна записка .....	3
Тематичний план дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” ....	4
Зміст дисципліни “Менеджмент підприємств готельного та туристичного комплексу” .....	5
Вказівки до виконання контрольної роботи.....	8
Варіанти контрольних робіт .....	8
Питання для самоконтролю .....	11
Список літератури.....	13



Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*  
Редактор *С. Г. Атнаєва*  
Комп'ютерне верстання *М. М. Соколовська*

**МАУП**

Зам. № ВКЦ-3073

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