

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму




«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор неперервної освіти і туризму
_____ проф. Гриценко І.С.
«09» _____ 06 _____ 2023 року


«СХВАЛЕНО»

на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол № 12 від «31» травня 2023 р.
В.о. завідувача кафедри

 д.е.н., проф. Мельниченко С.В.

«РОЗГЛЯНУТО»

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»

 к.е.н., доц. Гопкало Л.М.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ) Начально-науковий інститут неперервної освіти і туризму

Розробники: професор кафедри, д.е.н. професор Левицька І.В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2023 р.

1. Опис навчальної дисципліни

«МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Галузь знань	<i>24 «Сфера обслуговування»</i>	
Освітній ступінь	<i>Бакалавр</i>	
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа»</i>	
Освітня програма	<i>«Готельно-ресторанний бізнес»</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	<i>Обов'язкова</i>	
Загальна кількість годин	<i>180</i>	
Кількість кредитів ECTS	<i>6</i>	
Кількість змістових модулів	<i>4</i>	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	<i>Курсова робота</i>	
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	<i>I курс</i>	<i>I курс</i>
Семестр	<i>3</i>	
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>	
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>	
Лабораторні заняття	<i>-</i>	
Самостійна робота	<i>63 год.</i>	
Індивідуальні завдання	<i>57 год.</i>	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>4 год.</i>	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України, їх взаємозв'язків, і розвиває у здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» практичні навички управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Метою вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» є обґрунтування теоретичних положень з організації готельно-ресторанного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень. А також підготовка висококваліфікованих фахівців, які будуть спроможними забезпечувати високий рівень управління закладами готельно-ресторанного господарства і швидко адаптуватися до сучасних принципів і технологій менеджменту в підприємствах світової індустрії гостинності.

Предметом дисципліни є система складових менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства як процесу сучасного динамічного управління, особливості функціонування цих підприємств на ринку, тенденції їх розвитку та сучасний досвід управління.

Основними завданням вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» є теоретична та практична підготовка фахівців з організації та управління підприємствами індустрії гостинності для прийняття ефективних управлінських рішень.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні

- знати:

- форми розвитку готельного і ресторанного бізнесу, типи готелів і ресторанів;
- базові поняття маркетингу;
- сучасний стан готельного та ресторанного господарства України;
- історію та теорію створення, формування і розвитку ринку послуг готельно-ресторанного бізнесу;
- понятійний апарат готельно-ресторанного бізнесу;
- законодавчі та нормативно-правові акти в галузі готельно-ресторанного бізнесу;
- умови здійснення стандартизації, сертифікації готельних і ресторанних послуг;
- сучасні інформаційні технології для виробництва та надання готельних і ресторанних послуг;
- нормативи якості готельних і ресторанних послуг;
- особливості ринку послуг готельно-ресторанного бізнесу в світовій туристичній сфері;

- знати особливості менеджменту підприємств готельного та ресторанного комплексу

- вміти:

- орієнтуватися в ціновій політиці готельного та ресторанного господарства;

- проектувати послуги гостинності, використовуючи інтеракцію діючих стандартів на види послуг;

- розробляти план маркетингових досліджень, потенційних споживачів послуг готельно-ресторанного господарства;

- аналізувати й оцінювати варіанти проектів готельно-ресторанних послуг і визначати найбільш раціональні з них для реалізації в практиці бізнесу;

- приймати ефективні управлінські рішення у сфері розширення і модернізації послуг у готельно-ресторанному бізнесі;

- вільно володіти технологією у сфері готельно-ресторанного бізнесу;

- орієнтуватися в законодавчій та нормативно-правовій базі готельно-ресторанного бізнесу;

- характеризувати основні сегменти сфери готельних і ресторанних послуг;

- аналізувати якість наданих послуг.

Набуті під час вивчення навчальної дисципліни знання та вміння необхідні для:

- засвоєння принципів та підходів до створення сучасних підприємств готельного і ресторанного комплексу;

- оволодіння сучасним досвідом управління підприємствами готельного та ресторанного комплексу;

- опанування способами прийняття управлінських рішень, адекватних вимогам ринку;

- набуття навичок ефективного управління підприємствами готельного та ресторанного комплексу для підвищення їх прибутковості;

- навчитися застосовувати сучасні інноваційні й інформаційні технології в управлінні готелів і ресторанів.

Згідно освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанний бізнес» першого рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», за результатами вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» у здобувачів будуть сформовані наступні компетентності:

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

загальні компетентності:

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахові компетентності:

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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

СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» полягають:

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

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

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

ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

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

ПРН 24. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу в індустрії гостинності.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

- повного терміну денної (заочної) форми навчання;
- скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
			л	п	лаб	інд	с.р.		го	л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Модуль 1.														
1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства		19	4	6			9							
1.1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства:		7	2	2			3							

сутність, основні підходи													
1.2. Еволюція наукових шкіл менеджменту		5		2			3						
1.3. Індустрія гостинності, як об'єкт управління		7	2	2			3						
2. Функції менеджменту		19	6	4			9						
2.1. Основні поняття та класифікація функцій управління		7	2				5						
2.2. Планування як функція менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства		9	2	2			5						
2.3. Організація, мотивація та контроль як функції менеджменту на підприємствах готельно-ресторанного господарства		9	2	2			5						
3. Методи менеджменту		17	4	4			9						
3.1. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві		7	2	2			3						
3.2. Значення та напрямки застосування методів управління на підприємствах готельно-ресторанного господарства		7	2	2			3						
3.3. Напрямки використання соціально-психологічних методів управління		3					3						
Модуль 2													
4. Прийняття управлінських		17	4	4			9						

<i>рішень</i>													
4.1. Сутність, класифікація та вимоги до управлінських рішень		7	2	2			3						
4.2. Методи прийняття управлінських рішень		3					3						
4.3. Управлінські рішення на підприємствах готельно-ресторанного господарства		7	2	2			3						
5. <i>Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства</i>		8	2	2			4						
5.1. Сутність організації праці, проектування робіт та їх загальна характеристика		4	1	1			2						
5.2. Моделі та особливості проектування робіт на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу		4	1	1			2						
6. <i>Функціональ на структура сучасних готельних комплексів</i>		16	4	4			8						
6.1. Організаційна та функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості		8	2	2			4						
6.2. Особливості управління безпекою на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу		8	2				6						
7. <i>Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства</i>		21	6	6			9						
7.1. Сутність та		7	2	2			3						

значення персоналу в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу													
7.2. Навчання, професійний розвиток та проблеми мотивації персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства		7	2	2			3						
7.3. Порядок проведення аналізу формування та використання трудових ресурсів у закладах готельно-ресторанного бізнесу		7	2	2			3						
Курсова робота													
Усього годин		180/6	30	30			57	63					

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства	
1	Практичне заняття 1. План практичного заняття: 1. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. 2. Менеджмент як наукова дисципліна.	2
2	Практичне заняття 2. План практичного заняття: 1. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Апарат понять менеджменту. 2. Завдання та цілі менеджменту.	2
3	Практичне заняття 3. План практичного заняття: 1. Класифікація підприємств готельно-ресторанного господарства та особливості процесу управління. 2. Оцінка впливу факторів зовнішнього середовища прямої і непрямої дії на діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета). 3. Оцінка факторів внутрішнього середовища підприємства готельно-ресторанного господарства (анкета).	2
	Тема 2. Функції менеджменту	2
4	Практичне заняття 4.	2

	<p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Сутність планування. Етапи стратегічного планування. 2. Аналіз стратегічних альтернатив. Процес вибору стратегії. Реалізація стратегії та її оцінка</p>	
5	<p align="center">Практичне заняття 5.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Сутність функції «організація». Делегування та пов'язане з ним повноваження і відповідальність. 2. Основні аспекти організаційного процесу: побудова організаційної структури управління і розподіл повноважень і відповідальності в апараті управління.</p>	2
6	<p align="center">Практичне заняття 6.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Змістовні концепції мотивації. Теорія ієрархії потреб. 2. Процесуальні теорії мотивації. Теорія сподівання і справедливості, модель Портера-Лоулера. 3. Попередній, поточний і заключний контроль. 4. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів готельно-ресторанного господарства</p>	2
	Тема 3. Методи менеджменту	2
7	<p align="center">Практичне заняття 7.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Суть та характеристика методів менеджменту. 2. Мотиваційна природа методів менеджменту.</p>	2
8	<p align="center">Практичне заняття 8.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. 2. Вплив організаційно-розпорядчих (адміністративних) методів менеджменту на діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства. 3. Роль соціально-психологічних методів менеджменту у формуванні корпоративної культури підприємства. 4. Особливості комплексного застосування методів менеджменту в ринкових відносинах.</p>	2
	Тема 4. Прийняття управлінських рішень	2
9	<p align="center">Практичне заняття 9.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Сутність, значення та класифікація рішень в управлінні. 2. Вимоги до управлінських рішень. 3. Технологія прийняття рішень. 4. Складності процесу приймання управлінських рішень.</p>	2
10	<p align="center">Практичне заняття 10.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p> <p>1. Методи і моделі прийняття управлінських рішень. 2. Підвищення оптимальності управлінських рішень.</p>	2
	Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства	2
11	<p align="center">Практичне заняття 11.</p> <p align="center">План практичного заняття:</p>	2

	<p>1. Сутність делегування повноважень. Організаційне регламентування.</p> <p>2. Принципи, на яких ґрунтується функція організації.</p> <p>3. Організаційні структури підприємств.</p> <p>4. Порядок аналізу та проектування роботи на підприємствах готельно-ресторанного господарства:</p> <p>4.1. Проектування роботи в закладі готельного господарства.</p> <p>4.2. Проектування роботи в закладі ресторанного господарства.</p>	
	Тема 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів	2
12	<p>Практичне заняття 12.</p> <p>План практичного заняття:</p> <p>1. Різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві.</p> <p>2. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за наявності контакту з гостями (front office та back office) та особливості управління ними.</p> <p>Розробка концепції безпеки готелю.</p> <p>3. Тактико-організаційні заходи гарантування безпеки.</p> <p>4. Комплекс технічних засобів безпеки.</p>	2
13	<p>Практичне заняття 13.</p> <p>План практичного заняття:</p> <p>1. Поняття лідерства.</p> <p>2. Роль лідера у менеджменті персоналу готелів і ресторанів.</p> <p>3. Теорія лідерства і стиль керівництва. Стиль керівництва і мистецтво управління</p>	2
14	<p>Практичне заняття 14.</p> <p>План практичного заняття:</p> <p>1. Особливості менеджменту персоналу готелів і ресторанів.</p> <p>2. Підбір і відбір персоналу на робочі місця</p>	2
15	<p>Практичне заняття 15.</p> <p>План практичного заняття:</p> <p>1. Оцінка та прийняття на роботу претендентів. Методи оцінки персоналу.</p> <p>2. Професійний розвиток персоналу.</p> <p>3. Плинність кадрів. Підготовка, перепідготовка, підвищення.</p>	2
	Разом	30

5. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

5.1. Контрольні питання

1. Дайте визначення понять «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини».
2. Назвіть основні етапи формування науки про управління.
3. Охарактеризуйте основні школи менеджменту: школу наукового управління, класичну (адміністративну) школу, школу людських відносин, кількісну школу.
4. Охарактеризуйте основні підходи до визначення поняття «менеджмент».
5. Що є суб'єктом та об'єктом управління? Який взаємозв'язок між ними?
6. Перелічіть основні принципи менеджменту.
7. У чому полягають завдання менеджменту?
8. Яким вимогам мають відповідати вірно сформульовані цілі?
9. Охарактеризуйте структуру системи менеджменту.

10. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні наукові підходи до менеджменту.
11. Назвіть основні складові індустрії туризму?
12. Охарактеризуйте основні періоди розвитку світового туризму.
13. Охарактеризуйте основні етапи розвитку індустрії туризму та її складових в Україні.
14. Дайте характеристику розвитку сучасного туризму у світі.
15. Які системи класифікації туризму Вам відомі?
16. Назвіть основні типи закладів розміщення.
17. Як класифікують готельні номери у світовій практиці?
18. Які системи класифікацій засобів розміщення Вам відомі?
19. Розкрийте поняття «послуга», «обслуговування».
20. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
21. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
22. Розкрийте особливості готельних послуг.
23. Назвіть основні види послуг гостинності.
24. За якими критеріями класифікуються підприємства харчування?
25. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання послуг харчування.
26. Розкрийте особливості послуг харчування.
27. Охарактеризуйте послугу харчування як складову сфери послуг.
28. Розкрийте основні проблеми управління готельними підприємствами.
29. У чому полягають проблеми управління підприємствами харчування?
30. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
31. Охарактеризуйте основні складові турпродукту?
32. Як можна класифікувати турпродукт?
33. Охарактеризуйте основні проблеми розвитку туризму в Україні.
34. Які перспективні напрямки розвитку туріндустрії в Україні?
35. Які функції управління виділяються на підприємствах туристської індустрії?
36. Наведіть визначення основних функцій підприємств туристського бізнесу.
37. Яких особливих, специфічних принципів необхідно дотримуватись при здійсненні функції «організація» в підприємствах туризму?
38. Проаналізуйте функції планування й організації управління на підприємствах готельного та туристичного комплексу.
39. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?
40. Перелічіть основні принципи контролю.
41. Охарактеризуйте основні види контролю, які здійснюють на підприємствах готельно-ресторанного і туристського бізнесу.
42. Які заходи та етапи передбачає процес контролю?
43. Як використовують сучасні комп'ютерні засоби в реалізації функції контролю?
44. Які якості притаманні ефективному контролю?
45. У чому полягає стратегічна спрямованість контролю?
46. Охарактеризуйте чотири етапи у розвитку теоретичних поглядів на мотивацію.
47. Суть і особливості змістовних теорій мотивацій (теорії Маслоу, Альдерфера, Герцберга, Мак-Клелланда).
48. За якими ознаками класифікуються потреби людини?
49. Визначення поведінки людини у світлі прецесійних теорій мотивації (теорія очікувань, справедливості, концепція партисипативного управління, модель Портера-Лоулера).
50. Розкрийте зміст понять «метод», «метод менеджменту».
51. За якими ознаками класифікують методи менеджменту?
52. Назвіть та коротко охарактеризуйте загальнонаукові і специфічні методи, які використовують в менеджменті.
53. Охарактеризуйте маркетинг як метод менеджменту.

54. Охарактеризуйте соціально-психологічні методи управління.
55. Наведіть приклади застосування соціально-психологічних методів управління на підприємствах туристської індустрії.
56. Охарактеризуйте економічні методи управління.
57. Поясніть особливості застосування економічних методів управління в готелі, ресторанному закладі, туристській фірмі.
58. У чому полягає суть адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту?
59. Наведіть приклади застосування адміністративних (організаційно-розпорядчих) методів менеджменту на підприємствах індустрії туризму.
60. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
61. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
62. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
63. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
64. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
65. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
66. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
67. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
68. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допо- міжного; в) обслуговуючого.
69. Як здійснюється організаційна побудова служб закладів харчування?
70. Охарактеризуйте основні функції підрозділів закладів харчування.
71. Розкрийте функції і вимоги до служб закладів харчування.
72. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у закладах харчування.
73. Визначте види основних технологічних процесів послуг харчування.
74. Які етапи виділяють у процесі формування організаційних структур управління?
75. Чи будь-яке схематичне зображення організаційних структур можна назвати органіграмою?
76. Які види організаційних структур застосовують у ресторанному бізнесі?
77. Якими є позитивні й негативні боки лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?
78. Дайте визначення вертикальних, горизонтальних, лінійних зв'язків.
79. Назвіть переваги і недоліки централізації і децентралізації управління.
80. Охарактеризуйте основні функції підрозділів туристського підприємства (гуроператора і турагента).
81. Які види організаційних структур застосовують у туристському бізнесі?
82. Що Ви розумієте під управлінським рішенням?
83. Як класифікують управлінські рішення? Охарактеризуйте основні види управлінських рішень.
84. Назвіть основні етапи процесу підготовки й прийняття управлінських рішень.
85. Розкрийте особливості реалізації управлінських рішень.
86. Охарактеризуйте види контролю реалізації управлінських рішень.
87. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
88. У чому полягає особливість управлінської праці?
89. Охарактеризуйте основні стилі управління.

90. Наведіть загальну класифікацію методів прийняття управлінських рішень.
91. Як Ви розумієте процедуру організації виконання управлінських рішень?
92. Поясніть роль кадрового потенціалу в туристській індустрії.
93. Охарактеризуйте систему управління трудовими ресурсами і її підсистеми.
94. Дайте характеристику методів збору інформації, що необхідна для прийняття рішень при наборі персоналу.
95. Охарактеризуйте процес навчання кадрів.
96. Дайте характеристику процесу професійної орієнтації і соціальної адаптації в колективі.
97. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
98. Охарактеризуйте форми морального, соціального й матеріального стимулювання персоналу.
99. Які групи факторів визначають систему матеріальних стимулів?
100. Назвіть цілі матеріального стимулювання на підприємствах готельно- ресторанного й туристського бізнесу.
101. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельно - ресторанного і туристського бізнесу.
102. Розкрийте суть заохочення працівників управлінням наданням їм вільного часу й сприятливого режиму роботи.
103. Яку систему оплати праці доцільно застосовувати на підприємствах готельно- ресторанного й туристського бізнесу і чому?
104. Охарактеризуйте етапи управління плинністю кадрів.
105. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?
106. Сформулюйте основні особливості управлінської праці.
107. Поясніть поняття культури управління і охарактеризуйте склад норм, яких необхідно дотримуватись у процесі управління.
108. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – оплата і стимулювання праці.
109. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – розподіл праці і департаменталізація.
110. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – інформаційні технології управлінської праці.
111. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – нормування праці.
112. Охарактеризуйте загальний принцип раціональної організації праці – сприятливий режим і умови праці.
113. Які методи використовують при аналізі використання трудових ресурсів?
114. Які резерви робочого часу можна використати при стратегічному плануванні й управлінні?
115. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.
116. Перелічіть показники, які визначають якість праці.
117. Як визначають необхідний чисельно-кваліфікаційний склад працівників?
118. Які методи й прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?
119. Перелічіть вимоги до особистості сучасного менеджера.
120. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно- ресторанного й туристського бізнесу.

5.2. Тестові завдання з дисципліни

1. Як слід розуміти термін «менеджмент»?

1. як влада та мистецтво керування;
2. як спосіб, манера спілкування з людьми;
3. як процес та сукупність загальних функцій управління;
4. всі вищезазначені відповіді вірні.

2. Як слід розуміти функцію мотивації?

1. спонукання себе до ефективної діяльності;
2. процес досягнення поставлених перед організацією цілей;
3. процес спонукання себе та інших до ефективної діяльності і досягнення поставлених перед організацією цілей;
4. процес досягнення поставлених перед адміністрацією цілей.

3. Яка з організаційних структур управління вимагає від керівника наявності значних знань за всіма функціями управління?

1. лінійна;
2. лінійно-функціональна;
3. програмно-цільова;
4. дивізійна.

4. Що створює структуру управління організацією?

1. сукупність лінійних та функціональних служб;
2. сукупність функціональних служб;
3. сукупність лінійних органів управління;
4. сукупність технічних служб.

5. На чому базуються принципи менеджменту?

1. на положеннях про підрозділи;
2. на законах, які діють в Україні;
3. на законах розвитку суспільства і закономірностях управління;
4. на підзаконних актах.

6. Який з факторів не відноситься до внутрішнього середовища організації?

1. цілі;
2. структура;
3. постачальники;
4. технології.

7. Що не відноситься до загальних характеристик організації?

1. наявність ресурсів;
2. необхідність управління;
3. горизонтальний розподіл праці;
4. соціальний контроль.

8. Назвіть організаційні процеси як складову внутрішньоорганізаційного менеджменту:

1. технічні засоби;
2. комунікації;
3. прийняття рішень;
4. фінанси.

9. На що направлений аналіз зовнішнього середовища організації?

1. на визначення сильних сторін організації;
2. на виявлення слабких сторін організації;
3. на виявлення зовнішніх можливостей та загроз;
4. всі відповіді вірні.

10. За допомогою чого здійснюється керівництво організацією?

1. за допомогою функцій, методів менеджменту, комунікацій, прийняття управлінських рішень;
2. за допомогою методів менеджменту;
3. за допомогою комунікацій та методів менеджменту;
4. за допомогою законів та закономірностей.

11. Яка із наведених структур управління передбачає, що кожен орган управління спеціалізується на виконанні окремих функцій?

1. лінійна;
2. функціональна;
3. дивізійна;
4. матрична.

12. Як слід розуміти комплексну автоматизацію обробки інформації?

1. використання новітньої технології та техніки для обробки інформації;
2. комплексне застосування технологічних засобів інформації;
3. об'єднання в єдиний комплекс усіх технологічних засобів обробки інформації з використанням новітньої технології, методології різних процедур з обробки інформації;
4. всі відповіді вірні.

13. Який з наведених факторів не відноситься до макросередовища організації?

1. конкуренти;
2. політичні фактори;
3. демографічні фактори;
4. соціальні фактори.

14. Назвіть види, у яких виступає організаційне регламентування:

1. статут;
2. положення;
3. посадова інструкція;
4. наказ.

15. Що слід розуміти під організаційною структурою управління?

1. склад і супідрядність взаємозв'язаних управлінських ланок, які забезпечують здійснення функцій і завдань управління організацією;
2. склад ланок управління організацією;
3. супідрядність управлінських взаємопов'язаних ланок управління;
4. склад підрозділів управління.

16. Що являє собою постанова як розпорядчий метод управління?

1. розпорядчий акт управління, який приймається колегіальним органом управління організацією і містить шляхи вирішення важливих питань, що стосуються всієї організації в цілому;
2. розпорядчий акт управління, який приймається керівником організації;
3. розпорядчий акт управління, який приймається керованою системою управління;
4. розпорядчий акт управління, який приймається групою керівників.

17. Економічні методи менеджменту ґрунтуються на використанні:

- 1.матеріальних інтересів тільки колективу;
2. економічних інтересів кожної особи;
- 3.економічних інтересів колективу і особи;
4. матеріальних інтересів тільки особи.

18. Яким методам управління організаціями належить провідна роль у сучасних умовах?

- 1.економічним;
- 2.соціальним;
- 3.організаційно-розпорядчим;
- 4.психологічним.

19.Що слід відносити до внутрішнього середовища організації?

1. цілі та структуру організації;
2. цілі, завдання, структуру, технологію, персонал, організаційну культуру;
3. завдання та технологію організації;
4. технологію та персонал.

20. Хто використовує методи управління організацією?

- 1.лінійні керівники;
- 2.лінійні та функціональні керівники;
- 3.економісти, товаровознавці, інженери;
- 4.технічні спеціалісти.

21. Що таке управлінське рішення?

- 1.основна форма впливу менеджера на об'єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;
- 2.форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;
- 3.результат діяльності менеджерів;
4. форма керівництва організацією.

22. Чому управління носить функціональний характер?

1. тому що управління - це діяльність, а будь-яка діяльність розглядається як функціонування чогось, наприклад – підприємства;
2. тому що управління вимагає (передбачає) здійснення різного характеру впливу на певний об'єкт;
3. це пов'язано з розподілом праці в управлінні;
4. це пов'язано з кооперацією праці.

23. В якому порядку реалізуються загальні функції управління?

1. організація, планування, контроль, регулювання, мотивація;
2. планування, організація, контроль, мотивація, регулювання;
3. планування, організація, мотивація, контроль, регулювання;
4. організація, контроль, мотивація, планування, регулювання.

24. Коли здійснюється заключний контроль в організації?

1. до фактичного початку виконання робіт;
2. після виконання запланованих робіт;
3. у ході проведення певних робіт;
4. тоді, коли зручно керівникові.

25. На чому ґрунтується законна влада?

- 1.на праві менеджера організовувати виконання певних завдань організації;
- 2.на праві менеджера давати певні вказівки підлеглим щодо виконання окремих видів робіт;

3. на переконанні підлеглого у праві менеджера давати розпорядження, які підлеглий зобов'язаний виконувати;
4. всі відповіді вірні.

26. Де переважно застосовується лінійна структура управління?

1. в управлінні малими організаціями;
2. в управлінні великими організаціями;
3. в управлінні об'єднанням організацій;
4. в управлінні кооперативними організаціями.

27. У чому полягає основна особливість поточного контролю?

1. здійснюється в ході виконання роботи;
2. здійснюється за допомогою експертів;
3. здійснюється по жорстко регламентованій процедурі;
4. здійснюється за короткий проміжок часу.

28. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар'єрів міжособистісних комунікацій?

1. невміння слухання;
2. незадовільна структура організації;
3. поганий зворотній зв'язок;
4. невербальні перепони.

29. Основне завдання менеджменту?

1. направлення працівників до спільних дій постановкою єдиних завдань для досягнення цілей організації;
2. об'єднання працівників до спільних дій постановкою конкретних задач;
3. уміння ефективно управляти, удосконалюючи структуру організації;
4. удосконалення управлінського механізму.

30. У чому полягає специфіка соціально-психологічних методів менеджменту?

1. у безпосередньому впливі на психологію працівників;
2. в їх спрямованості на інтервал окремих працівників організації;
3. в їх спрямованості на соціальні інтереси особи та колективу в управлінському процесі;
4. в їх спрямованості на матеріальні інтереси особи.

31. Які виділяють основні етапи життєвого циклу підприємства:

1. зародження, зрілість, занепад, старіння;
2. прискорення росту, уповільнення росту, занепад, зрілість, старіння
3. зародження, прискорення росту, уповільнення росту, зрілість, занепад;
4. зародження, занепад.

32. Якими закономірностями обумовлено існування та функціонування підприємства як відкритої системи?

1. цілеспрямованості, цілісності, закритості, ієрархічності;
2. конкурентної боротьби;
3. надійності, складності, цілеспрямованості;
4. цілеспрямованості, незалежності, взаємопов'язаності, природності.

33. Де переважно застосовується функціональна структура управління?

1. в управлінні середніми за розміром та чисельністю працюючими організаціями;
2. в управлінні великими організаціями;
3. в управлінні об'єднаннями організацій.

4.в управлінні корпораціями.

34. Як слід розуміти місію організації?

- 1.основна функція організації;
- 2.чітко виражена причина існування;
- 3.основне завдання організації;
- 4.основний принцип функціонування організації.

35. Що означає поняття “трудові ресурси” як економічна категорія?

- 1.населення працездатного віку – як зайняте, так і незайняте в суспільному виробництві;
2. населення, яке володіє фізичними та інтелектуальними здібностями відповідно до умов поновлення робочої сили;
3. особи непрацездатного віку, які зайняті в економіці;
4. всі працівники, які виконують виробничі та управлінські операції та зайняті переробкою предметів праці з використанням засобів праці.

36.На якому з етапів процесу комунікації отримувач інформації переводить символи відправника в свої думки?

- 1.зародження ідеї;
- 2.кодування;
- 3.передача;
- 4.декодування.

37. Підвищенню ефективності комунікацій сприяють:

1. регулювання інформаційних потоків;
2. виборче сприйняття;
3. фільтрація;
4. спрощення мови повідомлення.

38. Яка основна ціль матеріального стимулювання праці?

1. забезпечення оптимального співвідношення заробітної плати працівників з обсягом і якістю виконаної роботи;
2. оптимальне поєднання централізації та самостійності окремих структурних підрозділів підприємства;
3. забезпечення випереджаючих темпів зростання продуктивності праці порівняно з темпами підвищення заробітної плати;
4. можливість підвищення заробітної плати за виконання особливих видів робіт.

39. Ухвалення управлінського рішення – це:

1. вибір однієї з кількох можливих альтернатив;
2. моделювання та програмування;
3. колективне обговорення проблем;
4. результат послідовних кроків, що сприяють вирішенню проблеми.

40. Що не відноситься до форм прояву організаційно-адміністративних методів?

- 1.обов'язковий наказ;
- 2.системи матеріального стимулювання;
- 3.консультації;
- 4.рекомендації.

41. Що таке конфіденційна інформація?

1. відомості, які перебувають у володінні, користуванні або розпорядженні окремих фізичних або юридичних осіб і поширюються за їхнім бажанням відповідно до передбачених умов;

- 2.відомості, які перебувають у володінні окремих юридичних осіб;
- 3.відомості, які перебувають у володінні і користуванні фізичних осіб і поширюються за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.
- 4.всі відповіді вірні.

42. Що не відноситься до етапів стратегічного планування?

- 1.визначення місії організації;
- 2.оцінка та аналіз зовнішнього середовища;
- 3.встановлення стандартів;
- 4.аналіз стратегічних альтернатив.

43. Що є базовим елементом процесу комунікації?

- 1.зародження ідеї;
- 2.кодування та вибір каналу;
- 3.повідомлення;
- 4.декодування.

44. В чому полягає основна ціль менеджменту?

1. у забезпеченні прибуткової діяльності підприємства;
2. у подоланні ризиків на ринку;
3. у здійсненні виробництва товарів;
4. у визначенні ефективних шляхів реалізації продукції.

45. Що таке корпорація?

1. договірні об'єднання, що створені на базі поєднання виробничих, наукових та комерційних інтересів;
2. об'єднання, що створені для здійснення певних видів діяльності;
3. підприємства, що створені для здійснення комерційної діяльності.
4. статутні об'єднання підприємств, промисловості, наукових організацій, транспорту, банків, торгівлі тощо на основі повної фінансової залежності від одного або групи підприємств.

46. Які є різновиди структур персоналу організації?

1. функціональна, соціальна, вікова, освітньо-кваліфікаційна;
2. соціальна, виробнича, економічна, технологічна, організаційна;
3. штатна, організаційна, функціональна, соціальна, рольова;
4. професійно-кваліфікаційна, освітньо-вікова, статева, психологічна.

47. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його керівник володіє унікальними спеціальними знаннями?

1. законна влада;
2. еталонна влада;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

48. Що таке інформація?

1. відомості про внутрішнє та зовнішнє становище підприємств;
2. сукупність відомостей, повідомлень про господарську /комерційну/ діяльність підприємств та їхнє зовнішнє середовище;
3. сукупність відомостей про господарську /комерційну/ діяльність підприємств;
4. систематизовані та публічно оголошені відомості про навколишнє середовище.

49. Що таке інформація довідково-енциклопедичного характеру?

1. систематизовані та публічно оголошені відомості про навколишнє середовище;

2. систематизовані, документовані або публічно оголошені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє середовище;
3. документовані відомості про суспільне життя та навколишнє середовище;
4. відомості про внутрішнє та зовнішнє становище підприємств.

50. Що таке концерн?

1. підприємства, що діють на базі фінансової незалежності одне від одного;
2. статутні об'єднання підприємств, промисловості, наукових організацій, транспорту, банків, торгівлі тощо на основі повної фінансової залежності від одного або групи підприємств;
3. об'єднання підприємств промисловості та транспорту для здійснення певної діяльності;
4. договірні об'єднання, що створені на базі поєднання виробничих, наукових та комерційних інтересів.

51. Яка з перепон на шляху комунікацій не відноситься до бар'єрів міжособистісних комунікацій?

1. невміння слухання;
2. незадовільна структура організації;
3. поганий зворотній зв'язок;
4. невербальні перепони.

52. Де переважно застосовуються матричні організаційні структури управління?

1. в управлінні багатопрофільними організаціями з великою кількістю виробництв, надання послуг обмеженого життєвого циклу;
2. в управлінні спільними організаціями;
3. в управлінні середніми за розміром організаціями;
4. в управлінні малими організаціями.

53. Яка з наведених форм влади заснована на впливі за допомогою харизми?

1. законна влада;
2. еталонна влада;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

54. Як називається детальний комплексний план дій для забезпечення місії організації та її мети у майбутньому?

1. місія;
2. стратегія;
3. тактика;
4. всі відповіді вірні.

55. Які з рішень характерні для функції контролю?

1. визначення основної мети організації
2. визначення потреб підлеглих
3. визначення стратегії організації
4. оцінка результатів виконання робіт.

56. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його можуть покарати, або позбавити можливості задовольнити яку-небудь з його потреб?

1. законна влада;
2. влада, заснована на примушуванні;
3. експертна влада;
4. влада, заснована на винагороді.

57. Висновок про те, що головні причини того, що відбувається усередині організації, слід шукати за її межами, було зроблено за результатами досліджень:

1. класичної теорії менеджменту;
3. ситуаційного підходу до менеджменту;
4. процесного підходу до менеджменту;
5. системного підходу до менеджменту.

58. Що таке регламентування як метод менеджменту?

1. введення в дію відповідних нормативних актів управління;
2. розробка і введення в дію організаційних положень, правил, обов'язкових до виконання;
3. розробка відповідних інструкцій для персоналу;
4. всі відповіді вірні.

59. Принципи управління вперше були сформульовані в рамках:

1. школи наукового управління;
2. процесного підходу до управління;
3. адміністративної школи управління;
4. поведінкового підходу до управління.

60. Як називається сукупність прийомів, методів та засобів поведінки менеджера в процесі виконання своїх повноважень в організації?

1. імідж управління;
2. стиль керівництва;
3. правила менеджменту;
4. принципи менеджменту.

61. Процесний підхід до управління зосереджений на вивченні:

1. взаємозв'язку функцій управління;
2. шляхів підвищення продуктивності праці робітників;
3. єдності взаємопов'язаних частин організації;
4. мотивів поведінки людини в організації.

62. Системний підхід до управління зосереджений на вивченні:

1. взаємозв'язку функцій управління;
2. шляхів підвищення продуктивності праці робітників;
3. єдності взаємопов'язаних частин організації;
4. мотивів поведінки людини в організації.

63. До якої групи якостей, необхідних менеджеру, можна віднести: фізичне і психологічне здоров'я, високий рівень культури, чуйність, дбайливість, доброзичливе відношення до людей, оптимізм, впевненість у собі?

1. ділові;
2. особисті;
3. професійні;
4. психологічні.

64. Метод вирішення задач, в яких результати одного прийнятого рішення впливають на наступні рішення:

1. метод «платіжна матриця»;
2. метод «дерево рішень»;
3. метод теорії статистичних рішень;
4. метод теорії ігор.

65. Теорія ігор застосовується для обґрунтування вирішення ситуацій, невизначеність яких обумовлена:

1. наявністю фактору ризику прийняття неоптимального рішення;
2. відсутністю адекватних аналітичних та статистичних методів обґрунтування рішень;
3. свідомими діями розумного противника;
4. об'єктивними обставинами, які невідомі або носять випадковий характер.

66. В основу стратегії диференціації покладена:

1. ідея сегментації ринку;
2. орієнтація на обмежену частину асортименту продукції;
3. орієнтація на відповідну групу споживачів;
4. принцип поставки на ринок продукції з унікальними властивостями.

67. Синергічний ефект - це:

1. результат трансформаційного процесу в системі;
2. ефект цілісності;
3. ієрархія системи;
4. сукупність зв'язків між елементами системи.

68. Умови, що визначають вибір стратегії контролю за витратами:

1. наявність унікальних якостей продукту;
2. масовий тип виробництва продукції;
3. чутливість обсягу продаж до рівня ціни на продукт;
4. орієнтація на певну групу споживачів.

69. Елементами стратегії є:

1. цілі;
2. внутрішні можливості організації;
3. вище керівництво організації;
4. конкурентні переваги.

70. Департаменталізація – це процес:

1. розподілу завдань і повноважень по їх виконанню між співробітниками апарату управління;
2. призначення керівників структурних підрозділів організації;
3. розподілу загальної роботи в організації на окремі складові частини;
4. групування робіт та видів діяльності у певні блоки.

71. Діапазон контролю це:

1. кількість рівнів управління в організації;
2. кількість зв'язків між робітниками в даному підрозділі;
3. кількість менеджерів в організації;
4. кількість робітників, безпосередньо підпорядкованих даному менеджеру.

72. Децентралізація означає:

1. підвищення рівня розподілу праці в організації;
2. збільшення кількості структурних підрозділів в організації;
3. використання більшої кількості правил та норм, що регламентують діяльність співробітників організації;

4. передачу права прийняття рішень з вищих рівнів управління на нижчі.

73. Інтеграція це:

- 1.рівень співробітництва між частинами організації;
- 2.розподіл в організації робіт між частинами організації;
- 3.рівень співробітництва і розподілу робіт між частинами в організації;
- 4.всі відповіді вірні.

74. Згідно теорії сподівань поведінка людини в організації спрямовується:

- 1.сподіванням отримання винагороди за роботу;
- 2.впливом таких факторів: витрачені зусилля, сприйняття отриманих результатів;
- 3.оцінкою суб'єктом власної винагороди порівняно з винагородою, отриманою іншими;
- 4.оцінкою сили зв'язку між зусиллями – результатом; результатом – винагородою; винагородою – цінністю винагороди.

75. Сутність процесу мотивації зводиться:

1. до забезпечення справедливої винагороди працівників;
2. до задоволення потреб працівників;
- 3.до створення умов, що дозволяють працівникам задовольнити свої потреби;
4. до забезпечення узгоджених, ефективних дій працівників.

76. Масштаб керованості може бути:

- 1.вузький;
- 2.середній;
- 3.мінімальний;
- 4.всі відповіді вірні.

77. Згідно теорії Д.МакКлелланда поведінка людини в організації спрямовується:

1. найбільш сильною потребою;
2. потребами у владі, успіху, приналежності;
3. впливом зовнішнього середовища, характером і сутністю роботи;
4. розміром винагороди.

78. Згідно теорії А. Маслоу поведінка людини в організації спрямовується:

1. її ціннісними орієнтаціями;
2. її прагненням до влади;
3. її психологічним станом;
4. її найбільш сильною потребою.

79. Який тип невизначеності зовнішнього середовища характеризується низькою складністю та низькою рухливістю:

- 1.низька невизначеність;
- 2.помірно висока невизначеність;
- 3.помірно низька невизначеність;
- 4.всі відповіді вірні.

80. Спонування – це:

1. відчуття незадоволеності, нестачі чогось;
2. незадоволена потреба;
3. потреба, яка викликає стан спрямованості на виконання певних дій для задоволення такої потреби;
4. мотиваційна структура людини.

81. Організаційні комунікації – це:

1. комунікації між двома або більше організаціями;
2. обмін інформацією, який забезпечує взаєморозуміння між відправником та одержувачем інформації;
3. комунікації між двома або більше особами;
4. комунікації з урахуванням ієрархії влади в організації.

82. Комунікаційна мережа являє собою:

1. сукупність каналів комунікації;
2. сукупність методів комунікації;
3. форму поєднання індивідумів, які беруть участь в процесі комунікації;
4. сукупність засобів комунікації.

83. Мережа неформальних комунікацій називається:

1. розкладеною мережею;
2. ланцюговою мережею;
3. «виноградною лозою»;
4. кільцевою мережею.

84. Письмове повідомлення постачальника про зміну умов поставки являє собою:

1. вербальну комунікацію;
2. висхідну комунікацію;
3. нисхідну комунікацію;
4. горизонтальну комунікацію.

85. Визначення продуктивності як критерію організаційної ефективності:

1. здатність організації забезпечувати кількість та якість продукту у відповідності до вимог зовнішнього середовища;
2. здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою задоволення запитів споживачів;
3. співвідношення “виходів” до введених факторів;
4. задоволення запитів споживачів стосовно функціонування виробів чи надання послуг.

86. Сутнісний зміст системного підходу до організаційної ефективності:

1. підкреслення центральної ролі досягнення мети як критерію для оцінки ефективності;
2. визначення основних елементів в організації і необхідність її адаптації до умов системи більш високого рівня (зовнішнього середовища);
3. акцентування уваги на відносній важливості різних групових та індивідуальних інтересів в організації;
4. всі відповіді вірні.

87. Сутність функціонального підходу до визначення ефективності управління:

1. ефективність управління вимірюється ступенем досягнення організацією головних цілей її діяльності;
2. ефективність управління визначається з точки зору організації праці та функціонування управлінського персоналу;
3. ефективність управління вимірюється ступенем впливу управлінської праці на результати діяльності організації в цілому;
4. ефективність управління оцінюється за допомогою синтетичних (узагальнюючих) показників, що охоплюють різні аспекти управлінської діяльності.

88. Інновація – це:

- 1.теоретична діяльність орієнтована на отримання нових знань про особливості розвитку суспільства і процесів, які в ньому відбуваються;
- 2.новий продукт, порядок, метод, явище і т.д.;
- 3.вивчення попиту на продукцію чи послуги;
- 4.всі відповіді вірні.

89. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що його обов'язком є виконання волі керівника?

- 1.законна влада;
- 2.еталонна влада;
- 3.експертна влада;
- 4.влада, заснована на винагороді.

90. Яка з наведених форм влади заснована на впевненості виконавця в тому, що йому допоможуть задовольнити яку-небудь з його потреб?

- 1.законна влада;
- 2.влада, заснована на примушуванні;
- 3.експертна влада;
- 4.влада, заснована на винагороді.

91. Фундаментальні наукові дослідження:

- 1.наукова діяльність спрямована на досягнення практичних результатів;
- 2.теоретична діяльність орієнтована на отримання нових знань про особливості розвитку суспільства і процесів, які в ньому відбуваються;
- 3.проведення досліджень спільно з іншими підприємствами чи організаціями;
- 4.всі відповіді вірні.

92. Ефективність менеджменту це?

- 1.результат реалізації заходів,спрямованих на підвищення ефективності виробництва за рахунок економії всіх виробничих ресурсів;
- 2.показник, що визначається відношенням кінцевого результату, отриманого виробництвом, до затрат виробництва;
- 3.показник, який визначається по підприємству в цілому і характеризує загальну віддачу від використання всіх наявних ресурсів і витрат;
- 4.показник рентабельності виробництва.

93. Який економічний метод управління застосовує держава?

1. цінове регулювання;
2. метод госпрозрахунку;
3. система матеріального стимулювання;
4. матеріальні санкції.

94. Яка категорія характеризує продуману підготовку майбутньої діяльності, систематично орієнтовану на цілі організації?

1. організаційно-виробниче планування;
2. цільова комплексна програма;
3. комерційний розрахунок;
4. комплексне планування.

95. Найгнучкіший спосіб організаційного впливу, який передбачає роз'яснення, ознайомлення та консультування щодо виконання тих чи інших дій?

1. інструктування;
2. регламентування;
3. нормування;
4. розпорядження.

96. Який документ, регламентує порядок виконавчих дій на основі розпоряджувальних актів вищестоящих органів і наказів самого підприємства?

1. інструкція;
2. статут;
3. накази;
4. розпорядження.

97. Система засобів і важелів впливу на соціально-психологічний клімат в колективі, на трудову та соціальну активність колективу та його окремих працівників?

1. соціальні методи менеджменту;
2. соціологічні методи менеджменту;
3. психологічні методи менеджменту;
4. соціально-психологічні методи менеджменту.

98. Який з методів належить до психологічного впливу?

1. дизайн робочих місць;
2. особистий приклад;
3. моральне стимулювання особистої ініціативи;
4. виховання та навчання.

99. Види стимулювання трудової діяльності поділяються на:

1. моральне, соціальне, матеріальне;
2. психологічне, матеріальне, соціальне;
3. організаційне, спонукальне, матеріальне;
4. моральне, психологічне, матеріальне.

100. Конкретні засоби просування по шляху розвитку фірми це вид управлінських рішень?

1. тактичних;
2. аналітичних;
3. наукових;
4. соціальних.

6. Методи навчання.

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни:

1) в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція); наочні (ілюстрація, демонстрація);

2) в аспекті логічності та мислення: пояснювально-ілюстративні (презентація); репродуктивні (короткі тестові контрольні);

3) в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота під керівництвом викладача;

4) в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези);

5) в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: питання типу «есе»; вибіркові тести.

7. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна індивідуальна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, виконання курсової роботи та іспит за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування. Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з «**Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України**».

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є комбінованою (частково усна - при проведенні співбесіди, частково письмова - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів (контрольних завдань), критерії оцінювання

визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» й доводяться до відома студентів на першому занятті.

Екзамен – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації). За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Економіка туристичного підприємства» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

8. Розподіл балів, які отримують студенти.

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни РДИС (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи RHP (до 70 балів): $R_{\text{ДИС}} = R_{\text{HP}} + R_{\text{АТ}}$

9. Методичне забезпечення

Сторінка дисципліни в Elearn <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=4757>

10 . Рекомендовані джерела інформації

Основна

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посібник / Р. І. Балашова. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 184с.
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 178 с.
3. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посібн. / Г.М. Гуменюк. – Ів.-Франк.: «НАІР», 2014. – 364 с.
4. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2008. – 344с.
5. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2-ге вид., перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
6. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2011. – 280 с.
7. Писаревський І.М. Організація туризму: підручн. /І.М. Писаревський,С.О. Погасій, І.Б. Андренко, М.М. Поколодна, І.В. Сегеда. – Харків, 2008. – 541 с.
8. Туроперейтинг : підручн. / за заг. ред. В. Я. Брича [В. Я. Брич, О.Є. Гарбера, О. Я. Гугул,

С. І. Гунько, В. А. Даниленко-Кульчицька, М. З. Домбровський, С. П. Крамарчук, Я. О. Мариняк, М. Б. Нагара, А. О. Оливко, В. І. Охота, І. О. Продан, І. Р. Рудкевич, І. В. Скавронська]. – Тернопіль: Економ. Думка ТНЕУ, 2017. – 440 с.

9. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2009. – 392 с.

Додаткова

10. Левицька І.В., Чорна Л.О., Корж Н.В. Економіка підприємства: навчальний посібник. Вінниця: ПП «ТД Едельвейс і К», 2008. 369 с.
11. Левицька І.В., Корж Н.В., Кізюн А.Г., Онищук Н.В. Стратегія розвитку регіонального туризму: монографія. Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2013. 192 с.
12. Левицька І.В. Маркетингове управління процесом формування туристичного продукту суб'єктами господарської діяльності. Менеджмент суб'єктів господарювання в умовах забезпечення сталого розвитку: кол. монографія / за заг. ред. д.е.н., проф. Тарасюк Г.М. Житомир: ЖДТУ, 2017. 300 с. (С.259-275)
13. Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця: «ПП «ТД Едельвейс і К», 2015. 580 с.
14. Левицька І.В., Климчук А.О. Оцінка ефективності діяльності ресторанного господарства України. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2019. № 3. С. 56-61.
15. Левицька І.В. Формування попиту та стимулювання збуту послуг готельних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2019, № 4. С. 43-50
16. Левицька І.В. Стратегія ефективного використання і розвитку підприємств туристично-рекреаційної сфери. Формування ринкових відносин. 2018. №6. Т.2 С. 54-62.
17. Левицька І.В., Климчук А.О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств. Бізнесінформ. Харків, 2018. №9 (488). С. 232-238.
18. Левицька І.В., Климчук А.О. Формування стратегії управління персоналом в системі ефективного управління підприємством. Формування ринкових відносин в Україні. 2019. Вип. 7-8. С. 68-74
19. Levytska I.V., Mykytsei T.D. Current situation of the tourist industry in Ukraine: problems of development and ways of improvement. Біоекономіка і аграрний бізнес. 2020. №1. С. 63-72.
20. Levytska I., Klymchuk A., Biletska N., Kotseruba N. Strategy of tourism development for the middle-sized town: from scenarios to strategic maps. Journal of Environmental Management and Tourism/ 2020. Volume XI, Issue 6(46). S. 1445-1454.
21. Левицька І.В., Климчук О.А., Басюк Д.І., Москвічова О.С. Економіка туризму: навчальний посібник. Житомир: «ПП «ТД Едельвейс і К», 2020. 488 с
22. Герасименко В. Ліцензування туристичної діяльності в Україні в контексті міжнародного досвіду / В. Герасименко, С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – 2011. – №4. – С.405-417.
23. Городня Т. А. Економіка туризму: теорія і практика: навч. посібник / Т. А. Городня, А. Ф. Щербак. – К. : Кондор, 2012. – 436 с.

24. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» Закон України від 20 листопада 2003 р. № 1300-IV. Відомості Верховної Ради України. 2004. № 13.С. 434-452

Інтернет- ресурси

1. <http://www.tourism.gov.ua/> – Сайт державної туристичної адміністрації.
2. <http://www.world-tourism.org/> – Сайт з інформацією про розвиток світового туризму.
3. Офіційний сайт Державного агентства України з туризму і курортів. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/ua/>
4. <http://www.igh.ras.ru/> – Сайтотека енциклопедичної літератури.
5. Офіційний веб-сайт Туристичної Асоціації України. – Режим доступу: <http://www.tau.org.ua>
6. Офіційний веб-сайт Української асоціації туристичних агентств. – Режим доступу: <http://www.uata.com.ua>
7. Офіційний веб-сайт Асоціації лідерів турбізнесу України (АЛТУ). – Режим доступу: <http://altu.com.ua>
8. Туристична бібліотека. - Режим доступу: <http://tourlib.net>
9. Маркетинг туризму. - Режим доступу: <http://tourism-marketing.ru>
10. http://rmat-english.narod.ru/slovar/slovar_r.htm – Туристський термінологічний словник (Зорін І.В., Квартальнов В.А.).

