

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ ТА ЗАВДАННЯ НА САМОСТІЙНУ РОБОТУ

ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ. ВНУТРІШНЄ ТА ЗОВНІШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ БІЗНЕСУ. УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ, МАЙСТЕРНІСТЬ, РОЛІ, ФУНКЦІЇ МЕНЕДЖЕРА. СПОЛУЧНІ ПРОЦЕСИ

План:

1. Сутність менеджменту і ресторанного бізнесу.
2. Цілі, завдання, функції та принципи менеджменту ресторанного бізнесу.
3. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Передумови організації та розвитку ресторанного бізнесу.
- 1.2. Організаційні аспекти державної підтримки розвитку ресторанного бізнесу.

2. Виконати контрольні завдання:

2.1. Багато менеджерів вважають за мету бізнесу отримання прибутку, тоді як інші бачать цю мету у створенні та утриманні клієнтів. Поясніть, як ці протилежні погляди можуть вплинути на взаємини компанії зі своїми клієнтами. Якщо менеджер вважає за мету залучити та утримати клієнта, чи означає це, що його не цікавить прибуток?

2.2. Гість скаржиться, що в номері не працює кондиціонер і він не може ночами нормально спати. Якими будуть ваші дії?

2.3. Розкажіть, як існування великої фірми в районі, де ви живете, вплинуло на розвиток ресторанного бізнесу.

2.4. Розкажіть про випадок вашого життя, коли ви відвідали ресторан і виявили, що це підприємство аж ніяк не орієнтоване на клієнта.

2.5. Наведіть характерний приклад суперництва двох фірм у сфері ресторанного бізнесу, що послужило їх взаємній користі.

2.6. Розкажіть про одного з лідерів індустрії гостинності, у діяльності

якого ви бачите маркетингову орієнтацію. Підтвердьте конкретними прикладами його орієнтацію на клієнта, щоб довести ваш вибір.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.
2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.
3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.
4. Пуцентайло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.
5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 2. УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ. МОДЕЛІ ТА МЕТОДИ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

План:

1. Античний етап розвитку підприємств гостинності.
2. Ресторанна справа в Середні віки та епоху Відродження.
3. Революція в ресторанному виробництві.
4. Відкриття Америки та зародження нової моделі ресторанної справи у США.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Професіоналізація ресторанного бізнесу в ХІХ ст.
- 1.2. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.

2. Виконати контрольні завдання:

- 2.1. Дайте характеристику та виділіть відмінні риси древнього періоду розвитку підприємств індустрії гостинності.

2.2. Опишіть різницю між підприємствами промисловості гостинності різних періодів (стародавнього, середньовічного, Нового часу, сучасного).

2.3. Де і коли було відкрито перший ресторан? Назвіть найбільші об'єднання та спілки.

2.4. Виділіть сучасні тенденції розвитку підприємств індустрії гостинності.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.

2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.

3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.

4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.

5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 3. ФУНКЦІЇ УПРАВЛІННЯ. РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ. УПРАВЛІНСЬКЕ ОБСТЕЖЕННЯ ВНУТРІШНІХ СИЛЬНИХ ТА СЛАБКИХ СТОРИН ОРГАНІЗАЦІЇ. РЕАЛІЗАЦІЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУ

План:

1. Характеристика технологічного процесу в ресторані.
2. Виробнича програма, що визначає асортимент і обсяг виготовленої продукції за робочу зміну.
3. Організація та управління виробничими процесами ресторану.
4. Характеристика організації роботи адміністраторів, директорів, заступника директора, завідувача виробництва, метрдотеля.
5. Обслуговування персоналу ресторанів.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Оптимальне використання потужності виробництва
- 1.2. Бракераж готової продукції та терміни зберігання.

2. Виконати контрольні завдання:

- 2.1. Скласти технологічну карту процесів у ресторані.
- 2.2. Ознайомитись із посадовими характеристиками: адміністраторів, директора, заступника директора, завідувач виробництва, метрдотеля.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.
2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.
3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.
4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.
5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕКЛАМНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. МАРКЕТИНГОВА ІНФОРМАЦІЯ. ТЕХНОЛОГІЯ РЕКЛАМНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ. ОСНОВНІ НАПРЯМИ МАРКЕТИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

План:

1. Розробка концепції ресторану.
2. Характеристика виробничих приміщень.
3. Торгові приміщення ресторанів.
4. Обладнання торгових приміщень.

5. Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів.
6. Складання та аналіз меню.
7. Характеристика та особливості послуг.
8. Обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.
9. Рівень комфорту.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Аналіз меню за методом Міллера.
- 1.2. Аналіз меню за методом Д. Сміта.
- 1.3. Аналіз меню за методом Д. Пейвесіка.
- 1.4. Ранжування страв за методом Хайєса і Гуфмаїї.

2. Виконати контрольні завдання:

- 2.1. Характеристика та особливості послуг.
- 2.2. Обслуговування на підприємствах ресторанного бізнесу.
- 2.3. Рівень комфорту.
- 2.4. Функціональне призначення ресторанного підприємства.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.
2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.
3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.
4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.
5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 5. ЦІЛЬОВИЙ МАРКЕТИНГ. СЕГМЕНТАЦІЯ РИНКУ. ВИБІР ЦІЛЬОВОГО СЕГМЕНТА. ПОЗИЦІЮВАННЯ ТОВАРУ

План:

1. Кадрова служба комплексу.
2. Критерії підбору персоналу в ресторанах.
3. Методи оцінювання персоналу.
4. Управління чисельністю та складом персоналу.
5. Управління продуктивністю праці.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Підбір і навчання кадрів.
- 1.2. Формування працездатних груп.

2. Виконати контрольні завдання:

- 2.1. Поясніть нову роль служби кадрів.
- 2.2. Назвіть вимоги до сучасного керівника.
- 2.3. У чому суть концепції обмежень?
- 2.4. Що ви розумієте під владою?
- 2.5. Чому потрібно делегувати обов'язки, відповідальність та владу?
- 2.6. Що ви розумієте під балансом влади керівників та підлеглих?
- 2.7. Назвіть способи впливу керівника на підлеглих.
- 2.8. Які сильні та слабкі сторони переконання?
- 2.9. Які методи позитивного впливу керівника на підлеглих вам відомі?
- 2.10. Визначте переваги та недоліки набору кадрів усередині організації та за її межами.
- 2.11. Дайте характеристику методів оцінки персоналу.
- 2.12. Дайте характеристику особистих та технічних засобів оцінки персоналу.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.

2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.

3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.

4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.

5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

**ТЕМА 6. ТОВАР ТА ТОВАРНА ПОЛІТИКА У МАРКЕТИНГУ.
ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ТОВАРУ. НОВИЙ ТОВАР, ТОВАРНИЙ
АСОРТИМЕНТ, РИНКОВА АТРИБУТИКА ТОВАРУ**

План:

1. Планування в ресторанному бізнесі.
2. Етапи формування стратегії ресторанного підприємства
3. Організація як функція ресторанного бізнесу.
4. Мотивація персоналу.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

1.1. Основні принципи в процесі виконання функції управлінської діяльності.

1.2. Особливості та типи організації управлінської діяльності.

1.3. Стратегія управління людськими ресурсами через скорочення витрат виробництва.

2. Виконати контрольні завдання:

2.1. Опишіть можливі складові елементи кадрової політики фірми за умов скорочення виробництва.

2.2. Поняття кадрової політики.

2.3. Зміст та завдання кадрової політики.

- 2.4. Типи кадрової політики.
- 2.5. Взаємозв'язок стратегії розвитку підприємства, кадрової політики та кадрової стратегії.
- 2.6. Поняття кадрової стратегії.
- 2.7. Основні типи кадрової стратегії (взаємозв'язок із стадіями життєвого циклу організації).

Рекомендована література:

- 1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.
- 2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.
- 3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.
- 4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.
- 5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 7. ПРОЦЕС ЦІНОУТВОРЕННЯ В МАРКЕТИНГУ СИСТЕМА РОЗПОДІЛУ ТА ТОВАРОРУХУ. КАНАЛИ РОЗПОДІЛУ ТА ТОВАРОРУХУ. ТОРГОВІ ПОСЕРЕДНИКИ

План:

- 1. Поняття та класифікація методів управління.
- 2. Основні риси сучасного керівника.
- 3. Ситуаційні та нормативні моделі лідерства.
- 4. Особистість керівника й особистість виконавця.

Завдання на самостійну роботу:

- 1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:
 - 1.1. Основні характеристики лідерів.

- 1.2. Типи лідерства.
- 1.3. Різниця між лідерством і менеджментом.
- 1.4. Відмінності між лідерством трансакційного і трансформаційного типів.
- 1.5. Приклади управлінських функцій стосовно індустрії гостинності.
- 1.6. Мінлива роль менеджерів.
- 1.7. Основні якості хорошого лідера.
2. Виконати контрольні завдання:
- 2.1. Які основні характеристики лідерів?
- 2.2. Опишіть різні типи лідерства.
- 2.3. У чому різниця між лідерством та менеджментом?
- 2.4. Покажіть різницю між лідерством трансакційного і трансформаційного типів.
- 2.5. Яким керівником ви будете?
- 2.6. Наведіть приклади управлінських функцій стосовно індустрії гостинності.
- 2.7. Обговоріть роль менеджерів, що змінюється.
- 2.8. Дайте визначення лідерства та перерахуйте основні якості хорошого лідера.
- 2.9. Ви менеджер відділу, що здійснює обслуговування банкетів, і вашу функцію входить замовлення квітів. Ви можете витратити на це до 800 тис. грн. на місяць. Продавець квітів пропонує 10% знижку. Чи приймете ви цю пропозицію? Якщо так, то з ким ви розділите «вигоду»?
- 2.10. Ви працюєте агентом з постачання і повинні регулярно закуповувати продукти, що швидко псуються, і продукти тривалого використання для мережі ресторанів на суму до 2,5 млн. грн на місяць. Один постачальник пропонує «вигоду» у вигляді будинку, який буде придбано на інше ім'я, але ви зможете в ньому жити доти, доки купуватимете продукти у нього. Якість продуктів не гірша і не краща, ніж у інших постачальників. Чи приймете ви цю пропозицію?

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.
2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.
3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.
4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.
5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.

ТЕМА 8. МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ. РЕКЛАМА. СТИМУЛЮВАННЯ ЗБУТУ ТА ПРОДАЖІВ. ОСОБИСТІ ПРОДАЖІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МАРКЕТИНГУ. УМОВИ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

План:

1. Ролі комунікації в управлінні.
2. Горизонтальні та вертикальні комунікації та менеджмент.
3. Комунікаційний процес, його етапи та елементи.
4. Міжособистісні та групові комунікації.
5. Особистісні та професійні чинники спілкування.

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:
 - 1.1. Типи спілкування і типи організацій
 - 1.2. Розвиток ділового спілкування.
 - 1.3. Шум.
 - 1.4. Зворотний зв'язок.
 - 1.5. Міжособистісні перепони

1.6. Організаційні перепони.

2. Виконати контрольні завдання:

2.1. Розробити комунікативну програму ресторану.

2.2. Формування комунікаційної політики.

Рекомендована література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ, 2024. 431 с.

2. Жуковська Л. Е., Борисевич Є. Г., Стрельчук Є. М. Теорія організацій: навчальний посібник. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2021. 148с.

3. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2018. 133с.

4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр учб. літератури, 2017. 344с.

5. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: Книги–XXI, 2024. 596 с.