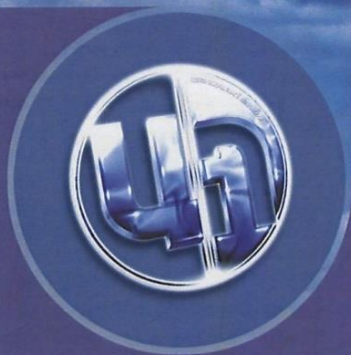


*Л. І. Негаюк, Н. О. Негаюк,*

# **ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС: МЕНЕДЖМЕНТ**



67.045  
110  
370.4/045

**Л. І. Нечаюк  
Н. О. Нечаюк**

# **ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС: МЕНЕДЖМЕНТ**

3-тє видання

*Рекомендовано  
Міністерством освіти і науки України  
як навчальний посібник для студентів  
вищих навчальних закладів*

Київ  
"Центр учбової літератури"  
2021

1112220189

УДК 640.4(075.8)

ББК 65.432я73

Н 59

*Гриф надано  
Міністерством освіти і науки України  
(Лист №14/18.2-974 від 09.06.2003)*

**Рецензенти:**

*Стеченко Д. М.* – завідувач кафедри менеджменту, маркетингу і економіки туризму Київського університету туризму, економіки і права, доктор економічних наук, професор;

*Яковенко В. Б.* – доктор технічних наук, професор Київського національного університету будівництва і архітектури.

**Нечаяк Л. І., Нечаяк Н. О.**

**Н 59** Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. 3-тє видання. — К.: Центр учбової літератури, 2021. — 344 с.

**ISBN 978-611-01-1012-9**

В навчальному посібнику висвітлені основні положення сучасної теорії менеджменту, детально розглянуті функції менеджменту та їх застосування у готельно-ресторанному бізнесі. Особливої уваги приділено плануванню, зокрема, таким питанням, як : прогнозування прибутку і рентабельності, сітковому плануванню роботи підприємств сфери гостинності, методам дослідження попиту на послуги і продукцію, визначенню конкурентноздатності.

Навчальний посібник включає приклади вирішення проблемних питань галузевої діяльності, розкриваючи її специфічність і винятковість.

785630

УДК 640.4(075.8)

ББК 65.432я73

**ISBN 978-611-01-1012-9**

© Л.І. Нечаяк, Н.О. Нечаяк, 2021

© Центр учбової літератури, 2021

**Зміст**

Переднє слово .....	6
<b>Розділ I. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні .....</b>	<b>7</b>
1.1. Сутність категорій «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини» в готельно-ресторанному бізнесі .....	9
1.2. Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності .....	13
1.3. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....	17
<b>Розділ II. Визначення організації як соціальної структури .....</b>	<b>26</b>
2.1. Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища .....	27
2.2. Види організацій сфери готельно-ресторанного бізнесу України .....	34
<b>Розділ III. Моделювання організаційних структур управління .....</b>	<b>39</b>
3.1. Сутність та особливості організаційних структур, застосовуваних на підприємствах .....	40
3.2. Умови ефективності структури управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....	50
<b>Розділ IV. Фактори, принципи й функції менеджменту та їх подальший розвиток в умовах ринкової економіки .....</b>	<b>57</b>
4.1. Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління .....	57
4.2. Поняття «функцій менеджменту» та їхня роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу .....	59
<b>Розділ V. Організація виробництва послуг як функція менеджменту .....</b>	<b>64</b>
5.1. Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу .....	65
5.2. Функція менеджменту «організація виробництва послуг проживання» .....	70

5.3. Функція менеджменту «організація виробництва послуг харчування» .....	74
5.3.1. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах .....	74
5.3.2. Рациональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів в ресторанах .....	81
5.3.3. Управління якістю кулінарної продукції .....	91

## **Розділ VI. Мотивація й стимулювання**

<b>в готельно-ресторанному бізнесі</b> .....	95
6.1. Теоретичні основи мотивації й стимулювання .....	96
6.2. Стимулювання праці працівників виробництва в готельно-ресторанному бізнесі .....	112
6.3. Мотиваційні основи управлінської праці .....	121

## **Розділ VII. Функція контролю**

<b>у готельно-ресторанному бізнесі</b> .....	130
7.1. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу .....	131
7.2. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі .....	139

## **Розділ VIII. Планування як функція менеджменту** ..... 144 |

8.1. Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту й можливостей ринку .....	147
8.2. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу .....	162
8.3. Планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього й внутрішнього середовищ .....	173
8.3.1. Суть методів аналізу, застосовуваних у плануванні й управлінні підприємств готельно-ресторанної сфери .....	173
8.3.2. Аналіз факторів зовнішнього середовища .....	178
8.3.3. Аналіз середовища безпосереднього оточення .....	184
8.3.4. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....	193
8.4. Стратегічне планування й управління в готельно-ресторанному бізнесі .....	218
8.4.1. Суть організації стратегічного планування й управління на підприємствах .....	220

## ***Готельно-ресторанний бізнес: МЕНЕДЖМЕНТ***

---

8.4.2. Сіткове планування й управління стратегічних комплексних робіт .....	227
<b>Розділ ІХ. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....</b>	<b>239</b>
9.1. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання .....	240
9.2. Організаційно-адміністративні методи управління .....	244
9.3. Соціально-психологічні методи управління .....	248
<b>Розділ Х. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....</b>	<b>252</b>
10.1. Зміст і види управлінських рішень .....	253
10.2. Прийняття, реалізація та контроль виконання рішень .....	256
10.3. Стилі прийняття управлінських рішень і ефективність їх виконання .....	262
<b>Розділ ХІ. Сучасні технології управління колективами .....</b>	<b>264</b>
11.1. Кадровий потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....	267
11.2. Підбір управлінських кадрів і формування їх резерву .....	271
11.3. Структура особистості здібного керівника .....	283
11.4. Особливості зарубіжних технологій управління колективами .....	292
<b>Розділ ХІІ. Комунікаційні процеси в системі управління .....</b>	<b>300</b>
12.1. Види комунікацій та їх структурних схем .....	302
12.2. Елементи моделі комунікаційного процесу .....	305
12.3. Комунікаційні процеси на підприємствах .....	309
12.4. Інформаційні та організаційні ресурси підприємств готельно-ресторанного бізнесу .....	312
Додатки 1, 2, 3, 4 .....	316
Додаток 5 .....	320