

005:640.432

М.50

**Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина,
О. П. Ткаченко, С. С. Ткачова**

МЕНЕДЖМЕНТ

РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ**

**Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина,
О. П. Ткаченко, С. С. Ткачова**

**МЕНЕДЖМЕНТ
РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Навчальний посібник

Харків
Світ Книг
2021

УДК 65.012.32:640.43
ББК У.49
М 50

*Копіювання, сканування, запис на електронні носії і
тому подібне, книжки в цілому, або будь-якої її частини
заборонено*

Рекомендовано вченою радою Харківського державного університету харчування та торгівлі (витяг з протоколу вченої ради ХДУХТ від 24.06.14 р.)

Рецензенти: Т. С. Пічугіна — д.е.н., професор, зав. каф. готельного та ресторанного бізнесу ХДУХТ
Т. І. Лепейко — д.е.н., професор, зав. каф. менеджменту та бізнесу ХНЕУ
О. С. Іванілов — д.е.н., професор, зав. каф. економіки ХНУБА

**Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, О. П. Ткаченко,
С. С. Ткачева**

М-50 Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посібник. — Х.: Світ Книг, 2021. — 486 с.

ISBN 978-966-2678-26-0

Навчальний посібник «Менеджмент ресторанного господарства» розроблено відповідно до робочої програми дисципліни. В навчальному посібнику розглянуті основні теоретичні положення менеджменту в ресторанному господарстві. Висвітлені питання планування, мотивації, контролю, координації. Особлива увага приділена ролі менеджера в системі управління бізнес-процесами підприємств ресторанного господарства.

Навчальний посібник призначений для студентів спеціальностей «Технологія харчування у ресторанному бізнесі», «Готельна та ресторанна справа», а також буде корисним для спеціалістів та підприємців у сфері ресторанного господарства.

УДК 65.012.32:640.43
ББК У.49

ISBN 978-966-2678-26-0

© Колектив авторів, 2015
© ТОВ Видавництво «Світ Книг», 2015

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
ЧАСТИНА 1	
ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	
РОЗДІЛ 1 Методологічні основи менеджменту ресторанного господарства	9
1.1 Значення, цілі та завдання менеджменту ресторанного господарства.....	9
1.2 Сутність, види та система управління.....	16
1.3 Принципи менеджменту.....	21
<i>Контрольні питання.....</i>	<i>23</i>
РОЗДІЛ 2 Підприємство ресторанного господарства як відкрита соціально-економічна система.....	24
2.1 Ресторанне господарство в умовах ринкових відносин.....	24
2.2 Класифікація та характеристика підприємств ресторанного господарства за організаційно-економічними ознаками.....	32
2.3 Підприємство ресторанного господарства як специфічний об'єкт управління.....	50
2.3.1 Управління підприємствами формату Casual Dining.....	54
2.3.2 Управління підприємствами формату Fast food.....	56
2.3.3 Управління через договір франчайзинга.....	63
2.4 Зовнішнє та внутрішнє середовище підприємства ресторанного господарства.....	73
2.4.1 Моніторинг та прогноз стану зовнішнього середовища підприємства ресторанного господарства.....	77
2.5 Сучасні тенденції функціонування та розвитку закордонних і вітчизняних підприємств ресторанного господарства.....	81
<i>Контрольні питання.....</i>	<i>87</i>
РОЗДІЛ 3 Функції менеджменту ресторанного господарства	88
3.1 Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту. їх роль в управлінні підприємствами ресторанного господарства.....	88
3.2 Планування як загальна функція менеджменту ресторанного господарства.....	91
3.2.1 Суть та методи розробки планів.....	94

3.2.2	Види планування.....	96
3.2.3	Оцінка сильних і слабких сторін на підприємствах ресторанного господарства за допомогою SWOT-аналізу.....	105
3.2.4	Основні поняття та етапи стратегічного планування на підприємствах ресторанного господарства.....	110
3.3	Організаційна діяльність як загальна функція менеджменту.....	121
3.3.1	Владні повноваження, відповідальність і делегування.....	123
3.3.2	Організаційний механізм та структура управління підприємства.....	129
3.3.3	Класифікація організаційних структур управління.....	137
3.3.4	Методи проектування структур управління на підприємствах ресторанного господарства.....	155
3.4	Мотивація як загальна функція менеджменту.....	161
3.5	Контроль як загальна функція менеджменту.....	171
3.5.1	Зміст, види та сутність основних етапів управлінського контролю.....	171
3.5.2	Ефективність функції контролю на підприємствах ресторанного господарства.....	175
3.6	Координація як загальна функція менеджменту.....	180
	<i>Контрольні питання.....</i>	181
РОЗДІЛ 4	Методи менеджменту.....	183
4.1	Суть та класифікація методів менеджменту.....	183
4.2	Економічні методи менеджменту.....	186
4.3	Технологічні методи менеджменту.....	189
4.4	Організаційно-розпорядчі методи менеджменту.....	190
4.5	Соціально-психологічні методи менеджменту.....	193
	<i>Контрольні питання.....</i>	195
РОЗДІЛ 5	Технологія управління на підприємствах ресторанного господарства.....	196
5.5.1	Сутність, значення та класифікація управлінських рішень.....	196
5.5.2	Методи прийняття рішень.....	205
5.5.3	Організація та контроль виконання рішень....	213
	<i>Контрольні питання.....</i>	215
	ЧАСТИНА 2	
	ЕФЕКТИВНІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	216
РОЗДІЛ 6	Менеджмент бізнес-процесів підприємств ресторанного господарства.....	216

6.1	Бізнес-процеси підприємств ресторанного господарства.....	216
6.2	Управління логістичними процесами.....	218
	6.2.1 Логістика постачання ресторанного господарства.....	219
	6.2.2 Логістика збуту ресторанного господарства..	225
	6.2.3 Управління складським господарством та запасами.....	229
6.3	Управління виробничими процесами.....	240
	6.3.1 Виробнича інфраструктура та основи управління виробництвом підприємств ресторанного господарства.....	240
	6.3.2 Оперативне управління виробничими процесами на підприємствах ресторанного господарства..	246
	6.3.3 Характеристика та показники виробничої потужності підприємства ресторанного господарства.....	258
	6.3.4 Управління асортиментом і обсягом випуску продукції на підприємстві ресторанного господарства.....	269
6.4	Управління витратами.....	271
6.5	Управління маркетинговою діяльністю підприємства ресторанного господарства.....	287
	6.5.1 Організація управління маркетингом.....	289
	6.5.2 Процес управління маркетингом.....	291
	6.5.3 Маркетинг у системі управління.....	292
	6.5.4 Стратегічне управління маркетингом.....	293
6.6	Управління якістю.....	298
6.7	Управління обслуговуючою системою підприємств ресторанного господарства.....	305
6.8	Управління конкурентоспроможністю.....	315
	6.8.1 Методи оцінки конкурентоспроможності підприємства ресторанного господарства.....	321
6.9	Управління ефективністю діяльності підприємств ресторанного господарства.....	330
	<i>Контрольні питання.....</i>	346
РОЗДІЛ 7 Менеджмент персоналу підприємств ресторанного господарства.....		
7.1	Персонал як суб'єкт та об'єкт управління.....	349
7.2	Основні функції управління персоналом ресторанного закладу.....	353
7.3	Планування персоналу.....	355
7.4	Підбір персоналу.....	363
	7.4.1 Технологія підбору та оцінки персоналу.....	366

7.5	Професійний розвиток і навчання персоналу.....	373
7.6	Мотивація персоналу.....	378
7.7	Посадова інструкція як ефективний інструмент управління персоналом.....	385
7.8	Організація праці персоналу.....	392
	7.8.1 Розподіл і кооперація праці на підприємствах ресторанного господарства.....	401
	7.8.2 Ефективна організація роботи офіціантів на підприємстві ресторанного господарства.....	412
7.9	Організація праці менеджера.....	419
7.10	Лояльність і неблагодійність персоналу.....	424
	<i>Контрольні питання</i>	428
РОЗДІЛ 8 Інформація та комунікація в менеджменті підприємств ресторанного господарства.....		430
8.1	Інформація, її види та класифікація.....	430
8.2	Поняття, види та форми комунікації.....	435
8.3	Комунікаційний процес, елементи та етапи процесу.....	446
	<i>Контрольні питання</i>	450
РОЗДІЛ 9 Застосування систем автоматизації управління підприємствами ресторанного господарства.....		451
9.1	Задачі управління, рішення яких забезпечує автоматизована система управління (АСУ).....	451
9.2	Автоматизовані системи управління на підприємствах ресторанного господарства.....	455
9.3	Загальна структура автоматизованої структури управління.....	457
9.4	Сучасні технології автоматизації підприємств ресторанного господарства.....	470
	<i>Контрольні питання</i>	482
ЛІТЕРАТУРА.....		483