

ГАЛИЦЬКИЙ КОЛЕДЖ ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
ВІДДІЛЕННЯ ЕКОНОМІКИ ТА ТУРИЗМУ
Кафедра готельно-ресторанної справи

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

для студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітнього ступеня «БАКАЛАВР»
денної форми навчання

Тернопіль - 2020

УДК 338

Розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола

Протокол №5 від 30 грудня 2020 р.

Укладачі:

Бриндзя Зеновій Федорович, доцент кафедри готельно-ресторанної справи, доктор економічних наук, професор

Бажанова Наталя Володимирівна, доцент кафедри готельно-ресторанної справи, кандидат економічних наук, доцент

Рунців-Королук Оксана Іванівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи, кандидат географічних наук

Куницька Наталя Богданівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи

Горішна Оксана Іванівна, викладач кафедри готельно-ресторанної справи

Рецензенти:

Кудлак В. Я., кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки та фінансів ТНТУ імені Івана Пулюя

Мариняк Я. О., кандидат географічних наук, доцент кафедри географії України і туризму ТНПУ імені Володимира Гнатюка

Методичні вказівки до підготовки та проведення атестаційного екзамену для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр» / Укл. Бриндзя З.Ф., Бажанова Н.В., Куницька Н.Б., Рунців-Королук О.І., Горішна О.І. Тернопіль: Навчально-виробнича майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола, 2020. 39 с.

Коротка анотація: навчально-методичне видання містить організаційно-методичні рекомендації до підготовки та проведення атестаційного екзамену, програму, критерії оцінювання результатів, рекомендовану джерела для підготовки.

Видання розраховане на студентів денної форми навчання спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр».

Оформлення, друк: Мудра Н.

Навчально-практична майстерня редакційно-видавничих технологій Галицького коледжу імені В'ячеслава Чорновола

© Бриндзя З.Ф., Бажанова Н.В., Куницька Н.Б., Рунців-Королук О.І., Горішна О.І. Галицький коледж імені В'ячеслава Чорновола

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	4
Правила проведення атестаційного екзамену.....	10
Оцінювання результатів атестаційного екзамену.....	11
Програма атестаційного екзамену.....	13
Зміст програми атестації з дисципліни «Організація готельного господарства».....	13
Зміст програми атестації з дисципліни «Організація ресторанного господарства».....	17
Зміст програми атестації з дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».....	29
Зміст програми атестації з дисципліни «Маркетинг готельно-ресторанного господарства».....	34

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Атестація – це встановлення відповідності засвоєних здобувачем вищої освіти рівня та обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам стандартів вищої освіти.

Метою державної атестації студента є визначення фактичної відповідності його підготовки вимогам освітнього ступеня. Державна атестація здійснюється атестаційною комісією (АК), яка оцінює рівень науково-теоретичної і практичної підготовки випускників, вирішує питання про здобуття певного освітнього ступеня та видачу документа про вищу освіту.

Програма розроблена на основі освітньо-професійної програми та навчального плану підготовки здобувачів вищої освіти за освітнім ступенем «Бакалавр» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Атестація осіб, які здобувають освітній ступінь «Бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа у Галицькому коледжі імені В'ячеслава Чорновола, здійснюється у формі атестаційного екзамену з дисциплін: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» та «Маркетинг готельно-ресторанного господарства».

Метою проведення державної атестації з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є перевірка та оцінка рівня засвоєння програмних результатів навчання, фахової спроможності практичного застосування системи знань та вмінь з організації діяльності готельного підприємства студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, а саме:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 08. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 04. 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.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 14. Здатність розуміти стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної сфери з урахуванням особливостей регіону.

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

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

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

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

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

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

РН 23. Аналізувати та визначати вимоги та потреби ринку сфери послуг з урахуванням регіональних особливостей.

Метою проведення державної атестації з навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» є перевірка та оцінка рівня засвоєння програмних результатів навчання, фахової спроможності практичного застосування знань студентами при організації та управлінні технологіями в ресторанному господарстві, а саме:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

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

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

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

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

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

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

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

PH 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

Метою проведення державної атестації з навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» є перевірка та оцінка рівня засвоєння програмних результатів навчання, фахової спроможності практичного застосування сучасних підходів і методів управління у сфері організаційно-управлінської, інформаційно-аналітичної та підприємницької діяльності щодо організації управління закладу готельно-ресторанного господарства студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, а саме:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

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

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

Метою проведення державної атестації з навчальної дисципліни «Маркетинг готельно-ресторанного господарства» є перевірка та оцінка рівня засвоєння програмних результатів навчання, фахової спроможності практичного застосування сучасних підходів і методів організації управління у сфері маркетингової діяльності закладу готельно-ресторанного господарства студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, а саме:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 14. Здатність розуміти стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної сфери з урахуванням особливостей регіону.

СК 15. Здатність працювати в міжнародному контексті.

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

PH 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

PH 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

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

PH 23. Аналізувати, визначати вимоги та потреби ринку сфери послуг з урахуванням регіональних особливостей.

PH 24. Використовувати професійні знання та навички у міжнародному контексті.

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

До державної атестації допускаються студенти, які успішно виконали всі вимоги навчального плану зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітнього ступеня «бакалавр» (не мають академічної заборгованості).

Атестаційний екзамен передбачає:

- теоретичні запитання;
- розв'язання практичного/ситуаційного завдання.

Перед проведенням державної атестації здійснюється перевірка стану оформлення та зберігання навчальної документації та особистих справ випускників щодо відповідності вимогам наказів МОН та МОЗ України.

Реєстрація учасників атестаційного екзамену починається за 30 хвилин до його початку, запізнення є неприпустимими.

Студенти до початку атестаційного екзамену мають надати секретарю Комісії залікову книжку.

Під час екзамену забороняється:

- ✓ використовувати будь-яку літературу, записи, мобільні телефони;
- ✓ підказувати, говорити, надавати консультації студентами один одному;
- ✓ консультиватися з членами державної екзаменаційної комісії;
- ✓ виходити з аудиторії з будь-якими робочими аркушами.

У разі недотримання перелічених вище вимог студент буде видалений з аудиторії без попередження й права продовження складання екзамену.

Неприпустимим є продовження роботи над завданням після оголошення про її закінчення.

Складання атестаційного екзамену проводиться на відкритому засіданні АК за участю не менше половини членів комісії при обов'язковій присутності голови комісії.

Атестаційний екзамен проводиться як комплексна перевірка знань студентів за білетами, складеними у повній відповідності до програми атестації.

Повторне складання державних екзаменів дозволяється тільки під час наступної державної атестації протягом трьох років після закінчення вищого закладу освіти. Перелік державних екзаменів для осіб, які їх складають повторно, визначається навчальним планом, що діяв у рік закінчення ними вищого закладу освіти.

Усі засідання атестаційної комісії протокуються. У протоколи записуються поставлені студентам питання, вносяться оцінки, одержані на державному екзамені. Протокол підписують голова та члени атестаційної комісії, які брали участь у засіданні.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Засобами оцінювання рівня знань, умінь та навичок бакалавра, ступеня сформованості їх професійних компетенцій є: відповідь на теоретичні питання та розв'язання практичного/ситуаційного завдання.

Інформаційною базою засобів об'єктивного контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки є змістові модулі програми навчальної дисципліни, що формують систему компетенцій бакалавра і виносяться на державну атестацію.

Державна атестація проводиться у формі усного атестаційного екзамену з обов'язковим веденням робочих записів на проштампованому аркуші формату А4.

Завдання для проведення державної атестації охоплюють навчальні матеріали дисциплін циклу професійної підготовки бакалавра з готельно-ресторанної справи. Питання розроблені на основі програми державної атестації у вигляді 30 – 35 білетів, приблизно однакової складності, кожен з яких містить три теоретичних запитання та одне практичне/ситуаційне завдання, що дає змогу перевірити знання студентів з даних дисциплін. Білети затверджуються на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи.

Висвітлення відповідей на дані питання потребує проведення глибокого аналізу із засвоєного студентом матеріалу з пройдених тем дисциплін, що виносяться на атестаційний екзамен. У процесі державної діагностики визначається рівень здатності розв'язувати складні спеціалізовані завдання і практичні проблеми у професійній діяльності в галузі готельно-ресторанної справи.

Завдання, що включаються до екзаменаційних білетів є узагальненими, комплексними, потребують творчого підходу при побудові відповіді та уміння синтезувати отримані знання.

Перелік теоретичних питань та практичних/ситуаційних завдань, що охоплюють зміст програми, критерії оцінювання екзаменаційних завдань визначаються даними методичними матеріалами щодо проведення державної атестації.

Результати відповідей на екзаменаційний білет державної атестації оцінюються бальною системою. Кожне питання оцінюється у 25 балів. Підсумкова оцінка атестації визначається за результатами наданих студентом відповідей на питання білету шляхом додавання оцінок за три теоретичних питання і вирішення практичної задачі/ситуації. Тобто максимально студент може отримати 100 балів за накопичувальною шкалою з наступним переведенням у відповідну оцінку за шкалою ЄКТС.

Додаткові питання члени комісії задають на атестаційному екзамені за таких обставин:

- відповідь студента не достатньо повна, позбавлена логічності й визначеності;
- у відповіді допущені суттєві помилки;
- виникають сумніви в оцінці знань студента.

Високий рівень знань: оцінка в межах від 90 до 100 балів.

Ставиться за повні, розгорнуті і правильні відповіді студента на всі теоретичні питання і правильне вирішення практичного/ситуаційного завдання. Студент демонструє вміння давати змістовний та логічний аналіз, здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми, бездоганно орієнтується в практичних аспектах, при цьому необхідно, щоб він міг використовувати свої знання з суміжних дисциплін. Відповідь повинна бути змістовною, обґрунтованою, логічною і послідовною, використання фахової термінології правильне.

Добрий рівень знань оцінюється у межах 75 – 89 балів.

Студент аргументовано дає відповіді на теоретичні питання, висловлює правильні міркування з приводу практичного завдання, але припускається певних неточностей та похибок у логіці викладу матеріалу. Він бездоганно володіє базовими термінами, поняттями того чи іншого теоретичного моменту, вміє охарактеризувати його ключові аспекти. В загальному мають місце неістотні зауваження.

Посередній рівень знань оцінюється в межах 60 – 74 балів.

Ставиться за неповні відповіді на теоретичні питання, помилки при використанні термінів, неточне визначення понять, неправильності вирішення ситуаційного/практичного завдання, тобто мають місце значні прогалини в знаннях. Відповідаючи на запитання студент виявляє неточності у знаннях, знання фрагментарні, неповні, не вміє належним чином кваліфікувати господарсько-економічну ситуацію та аргументувати відповідь, допускає суттєві помилки.

Недостатній рівень знань оцінюється в межах до 60 балів.

Студент відмовився відповідати на питання екзаменаційного білету державної атестації, або не дав правильної відповіді на них, не володіє базовими поняттями, термінами, категоріями. Відсутнє логічне та наукове мислення, практичними навичками не володіє, недостатньо орієнтується в системі теоретичного матеріалу дисциплін, не в змозі на належному рівні використовувати фахову термінологію.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ:

За шкалою коледжу	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (добре)
84-75		C (добре)
67–74	задовільно	D (задовільно)
60-66		E (задовільно)
35 – 59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
0 – 34		F(незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Розділи програми підготовлені на основі програми дисциплін, що увійшли до складу державного екзамену з фаху. При підготовці до комплексного кваліфікаційного екзамену студентам рекомендується користуватися методичним забезпеченням та літературними джерелами, які розміщено на навчальній платформі Moodle, та в даній програмі державної атестації.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

ТЕМА 1. Історія готельної справи. Суть поняття «гостинність». Гостинність як передумова виникнення готельної індустрії. Аналіз розвитку готельного господарства в античні часи, в період середніх віків та в XIX-XX століттях.

ТЕМА 2. Тема 2. Класифікація готелів. Поняття «готель». Класифікація готелів за рівнем комфорту, розташуванням, місткістю, призначенням тощо. Класифікація готелів за формами власності. Європейська класифікація та класифікація готелів в Україні. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Сучасні типи готелів. Малі готелі.

ТЕМА 3. Вимоги до будівель та приміщень готелів. Основні вимоги до готелів та їх приміщень. Атестація готелів. Державні будівельні норми щодо споруд готелів в Україні. Блок приміщень житлової групи. Класифікація номерів: за кількістю місць, кімнат, призначенням. Комфорт готельного номера та його складові.

ТЕМА 4. Безпека в готелі. Забезпечення безпеки готелю. Готельні системи безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелі. Санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми. Економічна безпека. Режими охорони.

ТЕМА 5. Система управління готелем. Побудова організаційної структури готелю. Типи організаційних систем. Система менеджменту готелю, функції управління. Організація управлінської ланки малих готелів. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.

ТЕМА 6. Служба управління номерним фондом. Склад та функції служби управління номерним фондом. Служба прийому і розміщення гостей. Організація послуг розміщення. Фази готельного циклу. Договір на надання готельних послуг. Обов'язки та завдання персоналу. Робота порт'є, консьєржа, чергового адміністратора. Особливості реєстрації туристських груп. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях. Скарги гостей та їх вирішення.

ТЕМА 7. Організація обслуговування гостей у готелях. Правила користування готелями. Обслуговування гостей на поверхах готелю. Організація побутового обслуговування. Служба покоївок. Організація прибиральних робіт. Матеріально відповідальні особи на поверсі. Договір про матеріальну відповідальність. Правила внутрішнього трудового розпорядку. Нічний аудит. Контроль за зайнятістю номерного фонду. Прогнозування стану номерів.

ТЕМА 8. Служба громадського харчування в готелі. Харчування туристів в готелі. Склад та роль служби громадського харчування в

обслуговуванні туристів. Специфіка організації ресторанного господарства в готелі. Кухня, ресторани, бари, відділ обслуговування масових заходів. Посадові обов'язки працівників.

ТЕМА 9. Організація надання додаткових послуг в готелі. Перелік основних та додаткових послуг в готелі. Послуги платні і безкоштовні. Оплата додаткових послуг. Значення додаткових послуг в підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю. Організація рекреаційних та побутових послуг. Організація видовищно-розважальних послуг. Організація послуг бізнес-турів.

ТЕМА 10. Адміністративна та комерційна служби. Склад та роль адміністративної і комерційної служб готелю в обслуговуванні туристів у готелі. Агентство по туризму в структурі готельного підприємства. Функції кадрової служби. Принципи і структура управління персоналом. Методи визначення потреби в персоналі. проблема плинності кадрів в готелі.

ТЕМА 11. Інженерно-технічні та допоміжні служби. Склад та роль інженерно-технічних та додаткових служб готелю в організації послуг обслуговування туристів. Служба білизни, послуги пральної, посадові інструкції працівників інженерно-технічної служби.

ТЕМА 12. Нормативи якості туристичних послуг. Поняття якості послуг. Проблема якості. Нормативні вимоги до якості послуг. Управління якістю готельних послуг. Процес проектування сфери туристських послуг.

ТЕМА 13. Культура обслуговування у в готелях. Культура обслуговування. Культура поведінки працівників готелю. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю. Службовий етикет. Етика ділового спілкування в сфері готельного сервісу. Стиль обслуговування гостей.

ТЕМА 14. Менеджмент та маркетинг готельних послуг. Служби маркетингу та продажу готелів. Сегментація ринку готельних послуг. Формування пакету готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їх впровадження на ринок. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі.

ПРОГРАМНІ ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ:

1. Суть поняття «гостинність», особливості гостинності.
2. Гостинність як передумова виникнення готельної індустрії.
3. Аналіз розвитку готельного господарства в античні часи, в період середніх віків та в XIX-XX століттях.
4. Аналіз розвитку готельного господарства в античні часи.
5. Аналіз розвитку готельного господарства в період середніх віків.
6. Аналіз розвитку готельного господарства в період Відродження.
7. Розвиток готельного господарства в XIX столітті.
8. Особливості розвитку готельного господарства в XX –му та на початку XXI століть.
9. Зародження готельного господарства в Україні.
10. Розвиток готельного господарства в Радянській Україні.
11. Поняття «готель», його особливості.
12. Класифікація готелів за рівнем комфорту.
13. Класифікація готелів за розташуванням, місткістю, призначенням.
14. Класифікація готелів за формами власності.

15. Європейська класифікація та класифікація готелів в Україні.
16. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
17. Сучасні типи готелів. Малі готелі.
18. Основні вимоги до готелів та їх приміщень. Атестація готелів.
19. Державні будівельні норми щодо споруд готелів в Україні.
20. Блок приміщень житлової групи.
21. Класифікація номерів: за кількістю місць, кімнат, призначенням.
22. Комфорт готельного номера та його складові.
23. Забезпечення безпеки готелю. Готельні системи безпеки.
24. Комплекс технічних засобів безпеки.
25. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелі.
26. Санітарно-гігієнічні та протиепідемічні правила і норми в готелях.
27. Економічна безпека та режими охорони.
28. Типи організаційних систем.
29. Побудова організаційної структури готелю.
30. Система менеджменту готелю, функції управління.
31. Організація управлінської ланки малих готелів.
32. Франчайзинг у системі готельного бізнесу.
33. Склад та функції служби управління номерним фондом.
34. Служба прийому і розміщення гостей, її склад та посадові обов'язки.
35. Організація послуг розміщення.
36. Основні фази готельного циклу.
37. Обов'язки та завдання персоналу.
38. Робота порт'є, консьєржа, чергового адміністратора.
39. Особливості реєстрації туристських груп.
40. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.
41. Скарги гостей готелю та їх вирішення.
42. Правила користування готелями.
43. Обслуговування гостей на поверхах готелю.
44. Організація побутового обслуговування. Служба покоївок.
45. Організація прибиральних робіт.
46. Матеріально відповідальні особи на поверсі. Договір про матеріальну відповідальність.
47. Правила внутрішнього трудового розпорядку.
48. Нічний аудит, робота та посадові обов'язки аудитора.
49. Контроль за зайнятістю номерного фонду у готелях та прогнозування стану номерів.
50. Склад та роль служби громадського харчування в обслуговуванні туристів.
51. Специфіка організації ресторанного господарства в готелі, організація харчування.
52. Кухня, ресторани, бари, відділ обслуговування масових заходів. Посадові обов'язки працівників.
53. Перелік основних та додаткових послуг в готелі, платні і безкоштовні.
54. Значення додаткових послуг в підвищенні рентабельності і рівня комфорту готелю. Оплата додаткових послуг.

55. Організація рекреаційних та побутових послуг.
56. Організація видовищно-розважальних послуг та бізнес-турів.
57. Склад та роль адміністративної служби готелю в обслуговуванні туристів у готелі.
58. Склад та роль комерційної служби готелю в обслуговуванні туристів у готелі.
59. Агентство по туризму в структурі готельного підприємства.
60. Склад та функції кадрової служби.
61. Принципи і структура управління персоналом.
62. Методи визначення потреби в персоналі, проблема плинності кадрів в готелі.
63. Склад та роль інженерно-технічної служби готелю в організації послуг обслуговування туристів.
64. Склад та роль додаткових служб готелю в організації послуг обслуговування туристів.
65. Служба білизни, послуги пральної.
66. Поняття якості послуг. Проблема якості.
67. Нормативні вимоги до якості послуг.
68. Управління якістю готельних послуг.
69. Культура обслуговування та культура поведінки працівників готелю.
70. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
71. Службовий етикет. Етика ділового спілкування в сфері готельного сервісу. Стиль обслуговування гостей.
72. Служби маркетингу та продажу готелів.
73. Сегментація ринку готельних послуг.
74. Формування пакету готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їх впровадження на ринок.
75. Реклама і пропаганда в готельному бізнесі.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ:

Основна література

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2015. 410 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2018. 487 с.
4. Дорогунцова С.І. Управління сучасним готельним К: "Ліра-К", 2005. 520с.
5. ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
6. ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». [Чинний від 2003-12-23] (Інформація та документація).
7. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. К: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
8. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б.

Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; За заг. ред. академіка О.В. Шербенка. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.

9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. [Чинний від 2004-03-16] (Інформація та документація).

10. Розметова О.Г., Мостенська Т.Л., Влодарчик Т.В. Організація готельного господарства : підручник. Кам'янець-Подільській: «Абетка», 2014. 432 с.

11. Ткаченко Т.І. та інші. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія. К.: КНТЕУ, 2012. 728 с.

Додаткова література

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2006. 494 с.

2. Державні будівельні норми України. Будинки і споруди. ГОТЕЛІ. ДБН В.2.2-20:2008. URL: https://ukrsmeta.ua/uploads/2017/02/dbn_V.2.2-20-2008.pdf (дата звернення: 04.02.2019).

3. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. Мальська, І. Пандяк. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

4. Нормативні акти України. URL: <https://uaport.net/uk/cat/site/nau-kiev-ua>(дата звернення: 04.02.2019).

5. Опря Б.О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнес: навч.-метод. посіб. для студентів I курсу екон. ф-ту, напряму підгот. "Готельно-ресторанна справа". Кам'янець-Подільський: Друкарня "Рута", 2018. 133 с.

6. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. К.: Альтерпрес. 2009. 447 с.

7. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні: навч. посіб. для студ. вузів К.: Вища школа, 2002. 195с.

8. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»). Серія «Гостинність»: посіб. К.: КУТЕП. 2004. 163 с.

9. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб./ За ред. проф.. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Тема 1. Характеристика сучасних закладів ресторанного господарства та розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі. Предмет вивчення, мета та завдання дисципліни «Організація ресторанного господарства». Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності, основні принципи гостинності.

Основні напрямки науково-технічного прогресу на сучасному етапі розвитку ресторанної справи.

Особливості діяльності сучасних закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004

«Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів закладів ресторанного господарства залежно від їх функцій.

Принципи розміщення мережі закладів ресторанного господарства.

Перспективні формати закладів ресторанного господарства на сучасному етапі, тенденції розвитку.

Класифікація сучасних та інноваційних форматів закладів ресторанного господарства: «StreetFood», «FastFood», «QuickService», «FastCasual», «Quick-n-Casual», «родинний», «CasualDinning», «FineDining», «гастрономічний ресторан», «Pre-Party», «After-Party», «клубний», «Free-Flow», «FoodCourt», «євроїдальня» та ін.

Правила роботи закладів ресторанного господарства. Особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Класифікація та характеристика послуг за основними ознаками. Номенклатура основних і додаткових послуг залежно від параметрів закладу ресторанного господарства.

Загальні вимоги до послуг ресторанного господарства.

Розробка комплексу послуг для типу закладу ресторанного господарства, ідентифікація запропонованих послуг.

Проектування процесу надання основних і додаткових послуг у закладах ресторанного господарства.

Тема 2. Формування оптимальної концепції сучасних закладів ресторанного господарства, їх кадровий потенціал. Ідея та формат закладу ресторанного господарства. Відповідність формату закладу його концепції. Характеристика ринкової концепції закладів ресторанного господарства. Структура концепції ресторану. Основні аспекти формування ресторанної концепції.

Фактори, які впливають на розробку ресторанної ідеї. Бажання гостя як складова концепції ресторану.

Критерії вибору локації (місця) для закладу ресторанного господарства.

Основні аспекти вибору гостем ресторанного закладу.

Структура управління рестораном. Сучасні професії в сфері ресторанного господарства. Виробничий та обслуговуючий персонал закладів харчування, функціональні обов'язки, їх взаємодія та комунікація. Шеф-кухар як менеджер кухні: основні напрямки роботи. Персонал барів, ресторанів.

Сучасні професії в ресторанному господарстві: хостес, фромажер, фумельє, міксолог, бариста, бар-менеджер та інші, їх обов'язки.

Розроблення організаційної схеми персоналу закладу ресторанного господарства залежно від типу.

Тема 3. Просторове забезпечення сервісно-виробничого процесу, об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства. Функціонально-технологічна структура закладів ресторанного господарства. Рациональне використання просторових, об'ємно-планувальних ресурсів закладів ресторанного господарства. Організація внутрішнього простору закладу ресторанного господарства.

Значення для споживача гармонії зовнішнього і внутрішнього просторів закладу. Основні нормативні документи для проектування закладів ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до взаємозв'язку між окремими приміщеннями.

Планувальні рішення функціональних груп приміщень, склад функціональних приміщень. Зонування приміщень закладів ресторанного господарства за їх функціональним призначенням та від ролі в сервісно-виробничому процесі.

Просторове забезпечення сервісного процесу. Основні тенденції у вирішенні сучасних інтер'єрів закладів ресторанного господарства. Декоративно-художнє оздоблення приміщень для відвідувачів. Залежність інтер'єру від типу і формату закладу. Сутність інтер'єру ресторанних закладів класів «люкс», «вищий», «перший».

Проектування інтер'єру. Вибір декоративно-художніх засобів, предметів декоративно-прикладного мистецтва.

Ознаки неокласицизму, «модерну», середземноморського, арабського стилів, англійського, італійського, японського, китайського, мінімалізму, романтизму, еkleктики, лофту, поп-арту, хай-теку та вінтаж, особливості стилів.

Аналіз інтер'єрів закладів ресторанного господарства.

Системний підхід до оцінки інтер'єрів закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Інформаційне забезпечення сервісно-виробничої діяльності закладів ресторанного господарства. Меню закладів ресторанного господарства, сутність, призначення, функції, види. Меню – потужний маркетинговий інструмент. Сучасні тенденції у створенні меню. Планування меню закладів ресторанного господарства.

Інжиніринг меню. Особливості розробки і складання меню для закладів ресторанного господарства різних типів та форматів. Основоположні моменти, за якими складають меню. Електронне меню закладів ресторанного господарства.

Класичний та сучасний послідовний ряд розташування страв у меню. Тематичні сторінки в меню.

«Продаюче» меню: концепція, базові принципи складання, алгоритм розробки.

Карти напоїв закладів ресторанного господарства: карта вин, карта пива, карта бару, карта чаю, карта кави – види, характеристика, призначення. Спеціальні карти: сигарне та кальяне меню. Оформлення меню та карт напоїв. Електронне меню закладів ресторанного господарства.

Аналіз та оптимізація меню. АВС-аналіз як ефективний інструмент ціноутворення і аналізу продажів у ресторані: мета та алгоритм проведення, значення.

Розробка заходів щодо планування, розробки, впровадження меню, карт напоїв. Складання концептуального меню закладів ресторанного господарства різних форматів.

Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства. Основи організації постачання закладів ресторанного господарства. Сучасні

вимоги до організації постачання закладів харчування. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками в ресторанному господарстві.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Планування постачання сировини і продовольчих товарів. Управління сировинними та продуктовими запасами. Укладання угоди на постачання продовольчих товарів, сировини, напівфабрикатів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.

Організація матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства. Сервісне обслуговування як основний критерій вибору постачальників устаткування, обладнання.

Підбір та розрахунок кількості предметів матеріально-технічного забезпечення відповідно до норм оснащення.

Визначення номенклатури та кількості матеріально-технічного забезпечення на основі норм витрат, оснащення, експлуатаційних норм.

Тема 6. Організація роботи складського, тарного господарства. Організація роботи складського господарства, сутність функції і призначення. Види і структура складських приміщень. Склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства залежно від типу й потужності підприємства. Обладнання складських приміщень, інвентар та інструменти. Комплекс складських операцій.

Приймання сировини, продуктів та напівфабрикатів. Способи розташування товарів на зберігання.

Процеси приймання та відпускання товарів зі складського господарства. Формування товарних запасів, їх вплив на ритмічну роботу підприємства.

Тарне господарство закладів ресторанного господарства, класифікація тари, функції, призначення.

Система складського обліку STOREHOUSE.

Складання схеми руху товарів в закладах ресторанного господарства залежно від виробничої програми. Вибір оптимальних умов зберігання залежно від фізико-хімічних та інших властивостей товару.

Тема 7. Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства. Оперативне планування закладів ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства.

Нормативно-технологічна документація на напівфабрикати та готову продукцію закладів ресторанного господарства.

Виробнича програма механічної обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів. Функціонально-технологічні процеси виготовлення напівфабрикатів та приготування страв. Проектування виробничих процесів закладів ресторанного господарства.

Схема технологічного процесу централізованого виробництва напівфабрикатів, механізація технологічних операцій. Технологічний процес приготування н/ф в підприємствах харчування з повним технологічним циклом.

Організація роботи заготівельних цехів: овочевого, м'ясного, рибного, м'ясо-рибного, птахо-голиного. Складання технологічної документації на напівфабрикати та готову продукцію.

Розроблення виробничої програми для закладів з повним циклом виробництва. Прогнозована динаміка відвідування закладів ресторанного господарства залежно від типу і класу.

Схема технологічного процесу виробництва готової продукції, технологічні принципи виробництва кулінарної продукції.

Проектування технологічного процесу виробництва готової продукції. Структура, зміст та функції технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.

Організація роботи доготівельних цехів: холодного і гарячого. Функціонально-технологічні процеси приготування страв та кулінарних виробів. Організація роботи відділень, дільниць, робочих місць доготівельних цехів. Оснащення робочих місць обладнанням, устаткуванням, інструментами, інвентарем.

Організація роботи спеціалізованих цехів: кондитерського, борошняного, кулінарного. Функціонально-технологічні процеси виготовлення кондитерських, кулінарних, борошняних виробів. Організація роботи відділень, дільниць, робочих місць спеціалізованих цехів.

Планування організації робочих місць, підбір устаткування та обладнання.

Організація взаємодії всіх підрозділів, дільниць та цехів.

Роль АСУ в організації виробництва в закладах ресторанного господарства.

Конструювання виробничого процесу: розрахунок необхідної кількості сировини для забезпечення виробничої програми. Підбір технологічного устаткування, інструментів, інвентарю.

Тема 8. Матеріально-технічне забезпечення сервісної діяльності закладів ресторанного господарства. Характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування.

Сучасне обладнання торгівельних залів закладів ресторанного господарства для організації сервісної діяльності.

Меблі закладів ресторанного господарства: види, характеристика, призначення. Роль меблів в інтер'єрі.

Інноваційні види торгово-технологічного обладнання залів закладів ресторанного господарства.

Характеристика столового посуду закладів ресторанного господарства: утилітарне та декоративне призначення. Асортимент і кількість столового посуду, що регламентується на підставі нормативів, виходячи з типу підприємства, місткості залів, асортименту та кількості продукції, що випускається і реалізується, режиму роботи підприємства, форм обслуговування.

Основні та допоміжні прибори закладів ресторанного господарства, види, призначення.

Столова білизна сучасних закладів ресторанного господарства, види, призначення. Зберігання та облік столового посуду, приборів, столової білизни.

Підбір та розрахунок предметів матеріально-технічного забезпечення процесу сервісного обслуговування залежно від типу і класу закладу.

Розробка заходів щодо оптимізації матеріально-технічного забезпечення процесу обслуговування.

Тема 9. Організація підготовки до обслуговування. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного, значення та структура технологічного процесу. Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень для обслуговування споживачів.

Розміщення меблів у залі. Одержання і підготовка столового посуду, приборів, столової білизни. Сервірування столів, значення, види. Сервірування столів залежно від характеру обслуговування. Естетика сервірування обідніх столів. Культура оформлення та дизайн столів. Фітодизайн в ресторані.

Моделювання процесу сервірування залежно від виду обслуговування, способу подавання страв.

Особиста підготовка обслуговуючого персоналу до обслуговування. Значення особистої гігієни. Проведення інструктажу перед початком роботи.

Розробка та моделювання заходів щодо організації підготовки до обслуговування споживачів.

Тема 10. Організація обслуговування споживачів в сучасних закладах ресторанного господарства. Організація повсякденного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів. Види сервісу.

Загальна характеристика форм і методів обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства. Форми самообслуговування та обслуговування офіціантами.

Основи психології гостя. Психологічний алгоритм обслуговування гостей, комунікативні здібності обслуговуючого персоналу.

Процес обслуговування відвідувачів. Послідовність виконання замовлення, основні елементи повсякденного обслуговування споживачів в залі ресторану. Зустріч гостей, розміщення в залі. Надання меню, проведення переговорів щодо вибору страв та напоїв, прийом замовлення.

Одержання напоїв і готових страв. Подавання безалкогольних та холодних напоїв.

Способи подавання страв. Особливості подавання холодних страв, закусок, перших, других гарячих страв, десертів, гарячих напоїв. Подавання вишуканих страв і закусок. Транширування страв. Креативна подача страв.

Порядок розрахунку за обслуговування.

Сервіс напоїв. Особливості подавання безалкогольних, вино-горілчаних виробів. Подавання аперитивів, диджестивів. Подавання вина у пляшках. Основи етногастрономії.

Особливості обслуговування споживачів в барах, кав'ярнях, в закладах ресторанного господарства для дітей тощо.

Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Моделювання процесу обслуговування споживачів згідно меню з урахуванням типу закладу, вибір раціонального способу подавання страв та напоїв.

Формування команди і розподілення між ними обов'язків, коригування їх в процесі обслуговування.

Конфлікти у ресторанному бізнесі. Послідовність розв'язання конфлікту з гостем. Показники культури обслуговування.

Автоматизація процесу обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства.

Тема 11. Організація бенкетів та прийомів. Організація проведення бенкетів та прийомів, класифікація їх. Порядок приймання та оформлення замовлення на проведення бенкету.

Організація підготовки до проведення бенкетів.

Бенкети з розміщенням за столом, види, характеристика, особливості підготовки і проведення. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет-чай.

Характеристика, особливості підготовки і проведення бенкетів типу фуршет: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет фуршет-коктейль. Організація тематичних бенкетів. Сучасні види тематичних бенкетів. Організація бенкетів за типом «комбі».

Особливості організації бенкетів-прийомів. Види бенкетів-прийомів. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Підготовча робота із влаштування прийому. Дипломатичні прийоми в денний час. Дипломатичні прийоми у вечірній час.

Складання організаційно-технологічної схеми підготовки та проведення бенкету залежно від його виду та приводу улаштування. Розрахунок складових бенкету. Складання меню для бенкетів-прийомів різних видів.

Моделювання процесу обслуговування учасників бенкету: розподіл обов'язків між обслуговуючим персоналом, налагодження комунікації між членами команди.

Тема 12. Організація харчування туристів та проживаючих в закладах розміщення. Сутність надання послуг харчування проживаючим в готелях і туристам. Сутність надання послуг харчування туристам і проживаючим в готелях. Специфічні ознаки підприємств для харчування туристів.

Характеристика спеціальних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства.

Організація швидкого обслуговування в ресторанах: «зал-експрес», «стіл-експрес», чайний стіл, стіл саморозрахунку.

Організація обслуговування за типом «шведський стіл». Організація і обслуговування за типом «буфет» в ресторанах.

Організація сніданків в готелях, види, характеристика. Сутність послуги «Roomservice». Характеристика послуги «Mini-Bar». Обід і вечеря в стилі «All Inclusive».

Особливості обслуговування різних категорій туристів. Організація харчування індивідуальних і груп туристів. Організація обслуговування туристів в дорозі.

Особливості організації харчування іноземних туристів. Традиційні особливості харчування іноземних туристів.

Організація обслуговування та харчування туристів у спеціальних видах туризму.

Розробка схематичної структури процесу обслуговування проживаючих в готелях, туристів у закладах ресторанного господарства, підбір видів харчування, методів та форм обслуговування.

Моделювання процесу організації послуг харчування туристів в різних турах та проживаючих в закладах розміщення.

Тема 13. Організація харчування пасажирів на транспорті. Особливості організації харчування пасажирів на транспорті. Організація харчування пасажирів залізничного транспорту. Організація харчування пасажирів на залізничних вокзалах та в дорозі.

Організація харчування пасажирів авіакомпаній. Організація бортового харчування. Види раціонів гарячого харчування для пасажирів авіатранспорту. Літерні коди спеціальних типів бортового харчування. Обслуговування харчуванням пасажирів на автотранспорті.

Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Організація обслуговування харчуванням автомобілістів.

Розробка заходів щодо організації харчування пасажирів на транспорті. Розробка раціонів харчування пасажирів.

Тема 14. Організація кейтерингового обслуговування. Сутність кейтерингового обслуговування, класифікація. Кейтерингові послуги з доставки готової продукції. Організація повно сервісного кейтерингового обслуговування. Форми бенкетного кейтерингового обслуговування.

Організація кейтерингового обслуговування вечорів ювіляра, новорічних вечорів, благочинного балу, весілля. Спецефекти, що використовуються під час проведення кейтерингового обслуговування.

Послуги VIP-кейтерингу. Кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар). Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу.

Складання сценарію повно сервісного кейтерингового обслуговування.

Розробка заходів щодо організації бенкетного кейтерингового обслуговування на території замовника.

Тема 15. Організація обслуговування учасників ділових, культурних заходів, в місцях масового відпочинку. Обслуговування учасників ділових заходів – переговорів, нарад, конференцій. Організація обслуговування учасників форумів, симпозіумів, конференцій.

Організація харчування споживачів в місцях масового відпочинку. Організація харчування в торгівельних, в торгівельно-розважальних комплексах.

Організація харчування учасників та глядачів спортивних змагань. Організація харчування в фітнес-центрах.

Організація харчування та обслуговування в санаторно-курортних комплексах. Організація харчування на виставках і ярмарках.

Розробка заходів щодо організації харчування учасників ділових, культурних заходів, в місцях масового відпочинку, в санаторно-курортних комплексах.

Моделювання процесу обслуговування харчуванням учасників переговорів, нарад, конференцій, форумів, симпозіумів.

Тема 16. Інноваційні технології в організації виробничо-технологічної діяльності закладів ресторанного господарства. Чинники ресурсозберезувальних технологій в ресторанному господарстві. Заходи щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів у закладах харчування. Крадіжки на виробництві і в торговельному залі в закладах

ресторанного господарства, шляхи їх подолання. Сутність проведення інвентаризаційних заходів.

Роль систем автоматизації, системи контролю та обліку в раціональному використанні матеріально-технічних і трудових ресурсів.

Особливості організації виробництва закладів ресторанного господарства відкритої форми виробництва «Frontcooking». Організація відкритої кухні в формі тепан-шоу та шоу-кукінг.

Новітні виробничі технології в ресторанному господарстві. Система технологій готування і подавання «Cook&Serve». Технологія готування і зберігання страв «Cook&Hold». Система технологій готування і охолодження страв та напівфабрикатів «Cook&Chill».

Стандарти кухні: характеристика та значення основних правил роботи кухні: замовлення, приймання заказу, збереження, виробництва та реалізація продуктів.

Розробка заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів у закладах харчування. Складання стандартів кухні закладів ресторанного господарства.

Тема 17. Інноваційні форми організації сервісної діяльності в ресторанному господарстві. Новітні технології в обслуговуванні відвідувачів. Інновації, що використовуються під час обслуговування споживачів в ресторанному господарстві.

Програма підвищення і підтримки рівня сервісу в ресторані. Стандарти ресторану як основа підтримки рівня обслуговування.

Складання стандартів обслуговування.

Інноваційні акції та прийоми сучасних закладів ресторанного господарства.

Акція «Fooding» – спрямовання на розкриття актуальних кулінарних тенденцій широким масам: приготування їжі відомими шеф-кухарями «на відкритих площадках» для необмеженої кількості людей.

Інноваційний ресторанний продукт – «Вечірки-новинки».

Розробка заходів щодо проведення акцій, інноваційних заходів в закладах ресторанного господарства.

Характеристика заходів формату «гала-івент», впровадження їх у практиці ресторанного господарства. Інноваційні форми надання специфічних професійних послуг у ресторанному господарстві.

Застосування інноваційних інтернет-технологій в ресторанному господарстві. QR-коди, використання в сучасному ресторанному бізнесі. Диверсифікація у способах подачі, диверсифікація сервісу.

Інноваційні види організації дозвілля і розваг в ресторанному господарстві.

Розробка заходів щодо введення та організації нових видів дозвілля в закладах ресторанного господарства на сучасному етапі розвитку.

ПРОГРАМНІ ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ:

1. Охарактеризувати типи закладів ресторанного господарства.

2. Розкрити особливості послуг у сфері ресторанного господарства. Класифікувати послуги за основними ознаками.
3. Висвітлити сучасні формати закладів ресторанного господарства.
4. Виразити основи розробки концепції підприємства ресторанного господарства.
5. Обґрунтувати об'ємно-планувальні рішення як організацію внутрішнього простору закладу.
6. Пояснити компонування приміщень закладів ресторанного господарства за їх функціональним призначенням та від ролі в сервісно-виробничому процесі.
7. Виразити планувальні рішення функціональних груп приміщень залежно від типу і потужності закладу.
8. Пояснити особливості стилів інтер'єрів закладів ресторанного господарства.
9. Зазначити основи планування, розробки та впровадження меню закладів ресторанного господарства.
10. Оцінити логістичний підхід до управління матеріальними потоками в ресторанному господарстві.
11. Охарактеризувати організацію продовольчого постачання закладів ресторанного господарства.
12. Перелічити та обґрунтувати критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики.
13. Розкрити організацію матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства.
14. Висвітлити організацію роботи складського господарства, функції і призначення.
15. Розкрити склад та площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства залежно від типу й потужності підприємства.
16. Зазначити функції та призначення тарного господарства закладів ресторанного господарства.
17. Розкрити виробничу програму механічної обробки сировини та виготовлення напівфабрикатів.
18. Висвітлити особливості організації роботи заготівельних цехів: овочевого, м'ясного, рибного.
19. Розкрити розробку виробничої програми для закладів РГ з повним циклом виробництва.
20. Зазначити організацію роботи гарячого і холодного цехів.
21. Оцінити автоматизація роботи кухні (АСУ).
22. Охарактеризувати сучасне обладнання торгівельних залів закладів ресторанного господарства для організації сервісної діяльності.
23. Пояснити загальну характеристику форм і методів обслуговування в сучасних ЗРГ.
24. Описати послідовність виконання замовлення, основні елементи повсякденного обслуговування споживачів в залі ресторану.
25. Зазначити особливості подавання холодних страв, закусок, перших, других гарячих страв в ресторанах.
26. Оцінити винний сервіс в ресторанах, подавання вина у пляшках.
27. Розкрити причини конфліктів у ресторанному бізнесі, послідовність розв'язання конфлікту з гостем.

28. Описати переваги автоматизації процесу обслуговування в сучасних закладах ресторанного господарства.
29. Класифікувати види бенкетів та прийомів в закладах ресторанного господарства.
30. Висвітлити види бенкетів з розміщенням за столом, охарактеризувати особливості підготовки і проведення.
31. Зазначити особливості організації бенкетів-прийомів у вечірній час.
32. Охарактеризувати організацію різних видів сніданків в готелях.
33. Висвітлити послуги для проживаючих в готелях «Roomservice», «Mini-Bar», вечеря в стилі allinclusive.
34. Описати організацію харчування індивідуальних та груп туристів в закладах харчування.
35. Зазначити організацію харчування пасажирів авіатранспорту на території аеровокзалів та під час польоту.
36. Розкрити сутність повно сервісного кейтерингового обслуговування.
37. Охарактеризувати організацію харчування учасників ділових заходів – переговорів, нарад, конференцій, симпозіумів, конгресів.
38. Пояснити програми підвищення і підтримки рівня сервісу в ресторані.
39. Оцінити інноваційні акції, новітні формати заходів акція «Fooding», «Вечірки-новинки», cook-book, «гала-івент», інноваційні і новітні види організації дозвілля і розваг в ресторанному господарстві.
40. Обґрунтувати застосування інноваційних інтернет-технологій в ресторанному господарстві.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ:

Основна література

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, z0674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 14.09.2019).
2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.[Чинний від 2003-12-01]. Вид.офіц. Київ:Держстандарт України, 2003. 26 с.
3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.[Чинний від 2004-07-01]. Вид.офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004 18 с.
4. ГОСТ 30390-95 Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови.[Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація).
5. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657.
6. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вінніченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.
7. Павлюченко О.С., Гавриш А.В., Шаран Л.О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227с.

8. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.

9. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.

10. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів. Видання 2-ге перероб і доп./ за заг. ред. проф. Н.О. П'ятницької. Київ: Кондор-Видавництво, 2014. 557 с.

Додаткова література

1. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. Харків: Світ книг, 2012. 288.

2. Мальська М.П. Ганич О.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

3. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Львів: Афіша, 2013. 560.

4. Самодай В.П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи. Навчальний посібник. URL:[http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranno_i_spravu%20\(2\).pdf](http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restoranno_i_spravu%20(2).pdf). (дата звернення 26.08.2019)

5. Цирульнікова В.В. Ресторанна справа: курс лекцій URL:http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43_40.pdf. (дата звернення 25.08.2019)

6. Як відкрити ресторан: опор. консп. лек. для студ. спец. 181 «Харчові технології» «Харчові технології та технологічний менеджмент у ресторанному бізнесі» ступеня магістр ден. та заоч. форм навч. / уклад.: Б.Б. Ботштейн, О.О. Гринченко; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2017. 121с.<http://elib.hduht.edu.ua/jspui/bitstream>(дата звернення 18.08.2019)

7. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. URL:http://megalib.com.ua/book/8_Organizaciya_obslygovyvannya_na_pidpriemstvahrestorannogo_gospodarstva.html(дата звернення 25.08.2019)

8. Шидловська, О. Б. Організація виробництва у ресторанному господарстві: конспект лекцій для студентів напряму 6.051701 «Харчові технології та інженерія» денної та заочної форм навчання / уклад. О. Б. Шидловська. Київ: НУХТ, 2013. 157 с.<http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/43.41A.pdf> (дата звернення 28.08.2019).

9. Журнал «Ресторатор». URL: <http://www.restorator.ua>. (дата звернення 28.08.2019)

ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.

Особливості та проблеми управління підприємствами та закладами готельно-ресторанного господарства.

Складові структури системи менеджменту готельно-ресторанного господарства: цільова підсистема, забезпечуюча, функціональна, управляюча, прямий і зворотній обмін інформації між ними, їх взаємодія з зовнішнім середовищем. Функціональна спеціалізація управління у підприємствах та закладах готельно-ресторанного господарства.

Класифікація функцій менеджменту. Сутність та зміст функції планування і прогнозування діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи підприємств, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання), її сутність і значення, порядок і напрями реалізації у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів підприємства до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві.

Тема 2. Процес і методи управління підприємством галузі. Сутність та класифікація методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання у готельно-ресторанному господарстві. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту, їх характеристика. Особливості регламентування у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Соціально-психологічні методи менеджменту, цілі, задачі та форми використання.

Тема 3. Управлінські рішення в менеджменті. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних підприємств. Класифікація управлінських рішень, вимоги до них. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Методи розробки управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, "мозкового штурму", порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття оптимального рішення керівником підприємства.

Методи прогнозування наслідків (результатів) прийняття різних управлінських рішень.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Характеристика комунікаційного процесу. Типи комунікацій та їх класифікація і характеристика.

Характеристика інформації у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Автоматизована система управління готельно-ресторанним підприємством та її значення в ефективності прийняття рішень та контролю за виконанням управлінських рішень.

Тема 4. Індустрія гостинності як об'єкт управління. Готельні заклади як об'єкт управління. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування.

Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Характеристика і особливості готельних послуг. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства. Умови харчування і методи обслуговування.

Тема 5. Планування в організації. Поняття "планування". Його місце серед функцій управління. Методи розробки планів. Планування розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

Основні принципи проектування роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Характеристики, за допомогою яких вимірюється зміст роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Моделі проектування роботи у підприємствах готельно-ресторанного господарства: високоспеціалізована робота; модель розширення масштабу роботи, модель ротації роботи, модель збагачення роботи, модель соціотехнічної системи. Діагностика роботи за допомогою методу обстеження з використанням тестів і анкет. Профіль людських ресурсів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Формування колективу працівників підприємства готельно-ресторанного господарства. Розробка штатного розкладу та основних кваліфікаційних характеристик персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Основи проектування організації у підприємствах готельно-ресторанного господарства. Механістичний і органічний підходи у проектуванні організації. Лінійно-функціональні, дивізійні, матричні, програмно-цільові структури управління у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Організація як об'єкт управління і функція менеджменту.

Організація як об'єкт управління. Сутність організації. Формальні й неформальні організації. Види організацій. Характеристики організацій. Внутрішні складові організації та їх взаємозв'язок. Моделі організацій як об'єктів управління. Організаційно-функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства. Поняття та класифікація організаційних структур управління. Формування організаційних структур управління. Етапи формування організаційних структур управління. Основні вимоги до організаційних структур управління. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур.

Організаційні структури управління в індустрії гостинності. Типи організаційних структур управління в готелях.

Тема 7. Мотивація як функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Мотивація в готельно-ресторанному господарстві: визначення, сутність, розвиток, концепції. Теорії мотивації персоналу. Змістовні теорії мотивації. Процесійні теорії мотивації. Менеджмент мотивації персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Методи й інструменти мотивації персоналу. Розробка системи мотивації персоналу на прикладі готельного підприємства.

Тема 8. Контроль як функція менеджменту. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі. Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Управлінські повноваження та їх види. Процес розподілення управлінських повноважень. Функціональна та вертикальна спеціалізація на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Визначення та вибір типу департаментизації.

Визначення оптимального співвідношення між рівнем диференціації та інтеграції підрозділів на підприємстві.

Розробка положень про відділи (служби) підприємства, визначення взаємозв'язку та взаємозалежності між ними. Підготовка документації до відкриття та ліквідації підприємства.

Тема 9. Управління маркетинговою діяльністю

Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. Основні концепції і стратегії маркетингу.

Тема 10. Управління збутовою політикою готельного підприємства.

Поняття, сутність та значення маркетингу в готельному бізнесі. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством. Основні концепції і стратегії маркетингу. Сутність і етапи планування збутової політики готелю. Функції і види каналів збуту готельних послуг. Особливості продажу готельного продукту організованим споживачам і посередникам на готельно-туристському ринку. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки

Тема 11. Управління безпекою в готельному підприємстві

Розробка концепції безпеки готелю. Аналіз можливих погроз для готелю. Тактико - організаційні заходи гарантування безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Система пожежної безпеки. Система пожежної сигналізації. Система візуально – звукового оповіщення. Система пожежогасіння. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система розблокування виходів. Система охоронної сигналізації. Система тривожно-викличної сигналізації. Система контролю доступу. Система відеоспостереження.

Система захисту інформації. Протиаварійний контроль систем життєзабезпечення будівлі (газ, вода, електрика). Система електроживлення слабкострумних пристроїв. Система оперативного зв'язку. Технічне укріплення будівлі готелю. Додаткові можливості для готельних комплексів. Застосування системи контролю доступу готелю як напрям удосконалення безпеки.

Тема 12. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного господарства. Роль людського фактору в управлінні готельно-ресторанним

підприємством. Критерії добору працівників готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна кадрова політика: принципи побудування, цілі та завдання. Система управління трудовими ресурсами. Управління плануванням, найманням та звільненням персоналу. Розвиток кадрового потенціалу. Ефективність управління персоналом.

Тема 13. Управління анімаційною діяльністю.

Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності. Функції анімаційного менеджменту. Складові ефективною анімаційною діяльності.

ПРОГРАМНІ ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ:

1. Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності.
2. Категорії управління та менеджменту, рівні управління та сфери.
3. Закон пропорційного розвитку систем менеджменту.
4. Завдання організації. Види організації та характеристика їх.
5. Характеристика факторів, що впливають на процес планування.
6. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.
7. Зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.
8. Значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.
9. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві.
10. Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства.
11. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства.
12. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства.
13. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів.
14. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.
15. Проектування робіт у закладах готельно-ресторанного господарства.
16. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
17. Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві.
18. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості.
19. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі.
20. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі.
21. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.
22. Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу.

23. Роль і значення маркетингового менеджменту в системі управління готельним підприємством.
24. Сутність і етапи планування збутової політики готелю.
25. Функції і види каналів збуту готельних послуг.
26. Розробка концепції безпеки готелю та наліз можливих погроз.
27. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства.
28. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності.
29. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.
30. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
31. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість.
32. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
33. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства.
34. Анімаційна діяльність: поняття, сутність, види.
35. Анімаційний менеджмент як складова менеджменту гостинності.
36. Функції анімаційного менеджменту.
37. Складові ефективної анімаційної діяльності.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ:

Законодавчі і нормативно-правові акти:

1. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К. - Держстандарт України, 2003.
2. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – К. - Держстандарт України, 2003.
3. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004 р.

Основна література:

Основна література:

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М.; Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Ігнат'єва І.А. Стратегічний менеджмент: Підруч. К.: Каравела, 2008. 480 с.
3. Мальська М.П., Білоус С.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: теорія та практика: навч. посіб. Київ: SBA-Print, 2019 190 с.
4. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб / за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. 460 с.
5. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. К.: Центр навч. літератури, 2006. 348 с.

6. Осовська Г. В., Осовський О. А. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2007. 676 с. 18. Осовська Г.В. Основи менеджменту: Навч. посібник. К.: Кондор, 2003. 556 с.
7. Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент організацій: Навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 676 с.
8. Писаревський І. М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: Навчальний посібник. Харків: ХНАМГ, 2008. 133с.
9. П'ятницька Г. Т., П'ятницька Н. О., Лукашова Л. В. та ін. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., переробл. і допов. К.: КНТЕУ, 2010. 430 с.
10. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах: підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
11. Федоренко В.Г. Основи менеджменту: Підруч. Київ: Алерта, 2007. 420 с.
12. Федулова Л. І. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручн. Київ: Либідь, 2004, 448 с. URL: http://libfree.com/179066750_menedzhmentperedmova.html#396.
13. Шатун В.Т. Основи менеджменту: навч. посібн. Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2006. 376 с. URL: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/posibnuku/191/1.pdf>.

Додаткова література:

1. Школа І. М., Орховська Т. М., Козьменко І. Д., Лощенюк І. Р. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів ; за ред. проф. І. М. Школи. Чернівці : Книги - XXI, 2003. 596 с.
2. Сахно Є. Ю., Дорош М. С, Ребенко А. В. Менеджмент сервісу : теорія та практика : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2010. 328 с. URL: http://pidruchniki.ws/19390825/menedzhment/organizatsiya_tehnologiya_nadannya_turistichnih_poslug.
3. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ З ДИСЦИПЛІНИ «МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Тема 1. Поняття, сутність та зміст маркетингу в готельно-ресторанному господарстві. Сучасна теорія маркетингу. Схема організації діяльності компанії в умовах застосування концепції маркетингу. Соціально-етичний маркетинг.

Принципи маркетингу. Цілі маркетингу. Класифікація цілей готельно-ресторанного маркетингу. Функції готельно-ресторанного маркетингу. Маркетинг - мікс. Управління диференціацією. Контроль якості обслуговування.

Надання максимально широкого вибору турпродуктів. Стадії процесу покупки конкретного продукту. Ринок індустрії гостинності. Основні види ринку: споживчий, ринок виробників, ринок посередників, ринок державних установ, міжнародний ринок. Туристський маркетинг. Визначення поняття «послуга». Типи послуг в індустрії. Характеристика послуг: невідчутність, невіддільність, непостійність якості, недовговічність, відсутність володіння. Оцінка й аналіз циклічності і сезонності ринку. Циклічність ринку. Сезонність на ринку. Завдання готельно-ресторанного маркетингу. Концепція готельно-ресторанного маркетингу.

Тема 2. Комплекс маркетингу послуг готельного і ресторанного господарства. Комплекс товарного маркетингу та маркетингу послуг. Особливості комплексу маркетингу послуг; класифікація 4P, 7P та 9P; трикутник Ф.Котлера. Особливості комплексу маркетингу готелів та ресторанів. Функції маркетингу в індустрії гостинності. Практичне призначення маркетингу. Класичний варіант комплексу маркетингу. Визначення «маркетинг-мікс». Маркетинг-мікс готельного та ресторанного продукту. Їх спільні та відмінні риси.

Тема 3. Маркетингові дослідження підприємств галузі. Планування маркетингових досліджень. Розробка концепції дослідження. Кабінетні маркетингові дослідження. Маркетингові посередники. Польові дослідження ринку. Анкетування. Спостереження. Експеримент. Види маркетингової інформації. Первинна та вторинна інформація. Переваги та недоліки первинної та вторинної інформації. Класифікація маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень. Визначення проблеми. Розробка підходу до вирішення проблеми. Розробка плану дослідження. Польові роботи або збирання даних. Підготовка даних і їх аналіз. Підготовка звіту і його презентація. Використання Інтернету і комп'ютера. Чинники зовнішнього і внутрішнього середовища. Поведінка покупців. Законодавче середовище. Економічне середовище. Маркетингові й технологічні новинки туристської компанії. Управлінські проблеми. Проблеми маркетингового дослідження. Компоненти проведення маркетингових досліджень. Аналітична модель. Вербальна модель. Графічна модель. Математична модель. Пошукові питання. Гіпотеза. Маркетингові дослідження цін. Ціна. Цінова конкуренція. Головні напрямки проведення маркетингових досліджень цін. Чинники, що визначають чутливість споживачів до цін. Попит. Цінова еластичність. Маркетингові дослідження продукту. Вивчення пропозицій щодо нового продукту. Аналіз перспектив бізнесу. Дослідження чинників успіху нового продукту. Перспективи маркетингових досліджень.

Тема 4. Сегментація ринку готельних та ресторанних послуг. Головна мета сегментації. Сегмент ринку готельних та ресторанних послуг. Цільовий сегмент. Сегментація ринку за критеріями й ознаками. Географічна сегментація. Демографічна сегментація. Геодемографічна сегментація. Психографічна сегментація. Орієнтації споживачів. Сегментація на психографічні типи споживачів за стилем життя. Сегментація за типом поведінки. Сегментація по відношенню до туристської компанії та її пропозицій. Сегментація ринку по групах продуктів. Сегментація ринку за конкурентами. Принципи сегментації. Методи сегментації. Визначення можливих ознак сегментації. Проведення анкетування. Визначення «придатних» ознак сегментації. Виділення сегментів.

Формування сегментів. Критерійна оцінка перспективних сегментів. Переваги сегментації.

Тема 5. Поведінка споживачів на ринку готельного та ресторанного господарства. Споживання продукту. Споживач продукту. Процес поведінки споживача. Чинники впливу на поведінку споживача при купівлі. Правильне розуміння поведінки споживачів.

Процес купівлі. Етапи, які проходить покупець при ухваленні придбання покупки. Усвідомлення потреби. Пошук інформації. Оцінка варіантів. Модель оцінки очікувань при виборі покупки. Рішення про купівлю. Реакція на покупку. Ухвалення рішення про купівлю нового продукту. Індивідуальні відмінності покупців у становленні до нового продукту.

Споживча цінність. Сукупна споживча цінність. Сукупні споживчі витрати. Ступінь задоволення очікувань споживачів. Вимірювання ступеня задоволеності споживачів за допомогою опитувань. Аналіз причин втрати споживачів. Надання споживчої цінності і забезпечення відповідного рівня задоволення. Система надання цінності. Необхідність утримання споживачів. Маркетинг взаємовідносин. Рівні взаємовідносин із споживачами: основний, реагуючий, відповідальний, активний, партнерський. Вивчення системи цінностей споживачів. Підходи до вивчення споживачів. Взаємовідносини зі споживачами.

Тема 6. Розробка та управління продуктом готельно-ресторанного господарства. Маркетингова продуктова політика. Поняття категорії «готельний продукт» закладів індустрії гостинності. Багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Продуктова номенклатура закладу готельно-ресторанного господарства. Концепція життєвого циклу продукту. Характеристика етапів життєвого циклу. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту. Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції: генерація ідей, відбір ідей, розробка концепції нового продукту готельного та ресторанного господарства. Розробка цільової маркетингової програми, безпосередня розробка продукту, пробний маркетинг, позиціонування готельного (ресторанного) продукту на ринку, масове виробництво та комерційна реалізація

Тема 7. Маркетингова цінова політика підприємств галузі.

Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарств. Ціна в комплексі маркетингу. Етапи формування цінової політики. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. Постановка цілей ціноутворення. максимізація поточного прибутку, забезпечення життєздатності. Вибір методу ціноутворення: затратний, з орієнтацією на попит, з орієнтацією на рівень конкуренції. Цінові стратегії: конкурентні, диференційовані, асортиментні, психологічного ціноутворення, стимулюючі.

Тема 8. Маркетингова збутова політика. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства. Поняття, цілі збутової політики та її місце всистемі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики. Визначення та характеристика методів збуту: прямий.

Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

Тема 9. Внутрішній маркетинг на підприємствах галузі. Внутрішній маркетинг. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

Поняття «Кадрова політика» як основа маркетингу підприємств. Маркетинговий підхід до управління персоналом. Чотири ступені внутрішнього маркетингу. Визначення ринкового попиту. Організація досліджень ринку. Поняття управління виробничими потужностями (персонал, устаткування, приміщення). Управління якістю роботи співробітників; розробка та надання внутрішніх послуг для персоналу.

Тема 10. Організація і контроль маркетингу. Програма маркетингу. Бюджет маркетингу. Організація маркетингової діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства. Організаційні структури служби маркетингу. Маркетинг взаємовідносин. Основні функції та завдання служби маркетингу (відділу продажів). Типи організаційних структур служби маркетингу (відділу продажів) готельних і ресторанних підприємств. Оптимальна маркетингова структура підприємства. Завдання та функції підрозділів маркетингу, сутність та види маркетингового контролю.

Тема 11. Маркетингова комунікаційна політика. Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль у маркетинговій політиці готелів і ресторанів. Комплекс маркетингових комунікацій. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій. Види реклами, класифікація та планування рекламних кампаній. Вибір засобів розповсюдження реклами, оцінка ефективності рекламної діяльності.

ПРОГРАМНІ ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ:

1. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності.
2. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.
3. Поняття середовища маркетингу, його елементи.
4. Аналіз факторів, що впливають на діяльність закладу та визначають його потенціал.
5. Інформаційне забезпечення маркетингу готельно-ресторанного господарства та класифікація маркетингової інформації.
6. Принципи формування та використання інформації в системі управління маркетингом готелів і ресторанів.
7. Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства: функціональна, видова, предметна.
8. Маркетингові дослідження конкурентного середовища.
9. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності: кінцеві споживачі та організації-споживачі.
10. Принципи формування правильного розуміння споживачів закладів готельно-ресторанного господарства.
11. Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності.
12. Складові моделі поведінки споживачів.

13. Мотиви поведінки, що приводять споживачів до придбання послуг закладів готельно- ресторанного господарства.
14. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку.
15. Визначення ступеня задоволеності/незадоволеності споживача.
16. Дослідження відношення споживачів до закладу готельно-ресторанного господарства.
17. Признаки сегментації ринку готельного і ресторанного господарства.
18. Поняття категорії «готельний продукт» закладів індустрії гостинності.
19. Багаторівнева інтегральна модель готельного продукту.
20. Продуктова номенклатура закладу готельно-ресторанного господарства.
21. Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів.
22. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції.
23. Ціна в комплексі маркетингу.
24. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності.
25. Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів.
26. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність.
27. Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль у маркетинговій політиці готелів і ресторанів.
28. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.
29. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій.
30. Організація маркетингової діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства.
31. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ:

Законодавчі і нормативно-правові акти:

4. ДСТУ 4269: 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – К. - Держстандарт України, 2003.
5. ДСТУ 4268: 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – К. - Держстандарт України, 2003.
6. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004 р.

Основна література:

1. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2018. 282 с.
2. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Кондор, 2015. 752 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с.

4. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
5. Біловодська О. А. Маркетинговий менеджмент : навч. посібн. / Біловодська О. А. К. : Знання, 2010. 332 с.
6. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: Экспресс-курс / Котлер Ф.; пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского. СПб. : Питер, 2003. 496 с.
7. Маркетинг : підручник / А. О. Старостіна, Н. П. Гончарова, Є. В. Крикавський та ін. ; за ред. А. О. Старостіної. К. : Знання, 2009. 1070 с.
8. Кузьмін О.Є. Менеджмент: графічна і таблична візуалізація: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник, І.С. Процик, С.Б.
9. Романишин, Р.З. Дарміць. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 196 с.
10. Кузьмін О.Є. Менеджмент (за допомогою графічно-логічних засобів): навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник, І.С. Процик, С.Б.
11. Романишин, Р.З. Дарміць. Серія «Дистанційне навчання». №64. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 196 с.
12. Назарчук Т.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Т.В. Назарчук, О.М. Косіюк К.: «Центр учбової літератури», 2015. 560 с.
13. Осовська Г.В. Менеджмент: підручник / Г.В. Осовська, О.А. Осовський вид. 4-е, перероблене і доповнене. К.: Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.