

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Голова приймальної комісії

Наталія ЗАМКОВА

27 квітня 2023 р.

**ПРОГРАМА  
вступних фахових випробувань**

Ступінь вищої освіти	«магістр»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»

## ВСТУП

Програма вступного фахового випробування з дисциплін професійної підготовки для здобуття освітнього ступеня «магістр» підготовлена відповідно освітньо-професійної програми (ОПП) підготовки магістра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

Вступне випробування має форму письмового тестування і призначено для виявлення рівня підготовки вступника, ступеня опанування ним професійних знань та вмінь.

Програма вступного випробування складається із трьох розділів:

Вступ.

1. Основний зміст.
2. Критерії.
3. Список рекомендованих джерел.

Основний зміст складається з п'яти розділів:

- 1.1. Менеджмент готелів і ресторанів.
- 1.2. Готельна справа.
- 1.3. Ресторанна справа.
- 1.4. Економіка готелів і ресторанів.
- 1.5. Маркетинг готелів і ресторанів.

# 1. ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

## 1.1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства.

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика і аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Готельні заклади як об'єкт управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

2. Функції менеджменту.

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва і обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика та класифікація спеціальних (конкретних) функцій

менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

### 3. Методи менеджменту.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі та ін.

### 4. Прийняття управлінських рішень.

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень.

Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

### 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи.

Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

#### 6. Функціональна структура сучасних готельних комплексів.

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий та непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

#### 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

## 1.2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

### 1. Історія розвитку світового готельного господарства та України

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### 2. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельного господарства України

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Визначення типу підприємства. Визначення та присвоєння категорії. Вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг. Правила користування готелями.

Міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, постанови Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

### 3. Типізація підприємств готельного господарства

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку, готелів ділового призначення, транзитних готелів. Транзитні готелі, ділові готелі, курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, туристично-екскурсійні готелі, спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

4. Класифікація готелів та інших засобів розміщення готельного типу  
Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

#### 5. Архітектура та інтер'єр у готелі

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

#### 6. Функціональна організація приміщень готелів

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

#### 7. Організація приміщень нежитлової групи

Організація приміщень адміністрації. Організація приміщень вестибюльної групи. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів,

експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

#### 8. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.

#### 9. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.

Нормативні документи «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання.

#### 10. Теоретичні основи сервісної діяльності

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль,



випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

#### 11. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді».

#### 12. Організація та технологія бронювання послуг.

Організація бронювання місць та основні функції служб у підприємствах готельного господарства: прийом та ануляція заявок; складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Графіки заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), карти руху номерного фонду. Заявки на бронювання телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання. Підтвердження заявок, страхування готелю від неявки гостей.

Типи резервування (бронювання): гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; понад бронювання (овербукинг). Технологія бронювання та анулювання послуги як для індивідуальних гостей так і для груп туристів.

#### 13. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях

Основні фактори впливу на організацію роботи закладів ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств ресторанного господарства, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закуочні. Основні вимоги до підприємств ресторанного господарства (що обслуговують туристів) категорії «Люкс» (ресторан, бар), вищої категорії (ресторан, бар, кав'ярні), першої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу та спеціалізована, бар, буфет), першої пониженої категорії (ресторан, кав'ярня загального типу, спеціалізований бар, закуочна, їдальня, буфет).

Виробничо-торговельна структура підприємств ресторанного господарства з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях.

#### 14. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі

Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення готельних господарств.

Організація транспортного обслуговування.

#### 15. Анімаційні послуги в готелях

Сутність готельної анімації, її види, функції. Структура служби дозвілля і розваг при готелі. Вимоги до готелю щодо запровадження анімаційних програм.

Світові тенденції готельної анімації, класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Технологія анімаційного процесу, етапи розробки і проведення анімаційної програми.

#### 16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

#### 17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи в

підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутовіпилососи. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

#### 18. Сучасні інформаційні технології в готелях

Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Автоматизовані інформаційні систем управління. Фази використання інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.

Види інформаційних технологій: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийняття рішень, експертні системи.

Системи автоматизації управління готелями. Автоматизована система управління готелем «B52 ® Готель», «Fidelio», «Opera», «ШТРИХ-М:Готель», «UCS Shelter», Libra Hospitality, «Інтурсофт»: Hotel 2000, Korston Hospitality, «Парус-Готельне господарство».

Інформаційний центр для забезпечення моніторингу стану готелю (економічний, виробничий) та роботу усіх відділів.

#### 19. Управління безпекою готелю

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

#### 20. Експлуатаційна діяльність готелю

Результати діяльності підприємств готельного бізнесу. Експлуатаційна діяльність готелів. Управління експлуатаційною діяльністю, поточне та перспективне планування, постійний контроль за виконанням завдань. Розробка плану господарчої та комерційної діяльності.

Показники використання номерного фонду готелю: одноразова місткість; максимальна пропускна спроможність; коефіцієнт завантаження номерного фонду; фактична пропускна спроможність.

Сутність та розрахунок показників експлуатаційної діяльності готелю. Методика планування експлуатаційної програми. Планування доходів від експлуатаційної діяльності. Планування доходів від додаткових послуг.

### 21. Ціноутворення в готельному бізнесі

Сутність ціни та цінової політики. Фактори впливу на формування ціни: собівартість послуги; рівень цін на аналогічні послуги у конкурентів; співвідношення попиту і пропозиції; комфорт умов проживання; рівень заробітної плати персоналу, тощо.

Базові та спеціальні ціни. Категорії до яких застосовують спеціальні ціни: групи іноземних громадян (більше десяти чоловік); туристичні фірми; постійні гості; розміщення на неповний день.

Методи формування цін в готелях (витратним, за цільовою нормою прибутку, на рівні поточних цін, наближеного підрахунку, приведення витрат до площі, Хаббарта). Структура вартості послуг розміщення. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

### 22. Організація співпраці готелю з турфірмами

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.

### 23. Управління персоналом в готелі

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Проблема плинності кадрів у готелі. Джерела наймання персоналу. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом.

### **1.3. РЕСТОРАННА СПРАВА**

#### **1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства**

Мета, завдання, складові елементи дисципліни «Ресторанна справа», її взаємозв'язок з іншими дисциплінами.

Індустрія гостинності, сутність та її особливості на сучасному етапі розвитку економіки України і місце в ній ресторанного господарства. Закордонний досвід розвитку індустрії гостинності. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності, загальні поняття.

Еволюція вітчизняного ресторанного господарства у ХХ-ХХІ ст. Сучасний стан та перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні. Сучасний підхід до концепції створення закладів у ресторанному господарстві. Чинники соціального характеру та їх вплив на розвиток ресторанного господарства в Україні. Історія та перспективи розвитку ресторанного господарства. Роль спеціалістів у підвищенні рівня та ефективності організації діяльності закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців.

Специфічна особливість ресторанного господарства. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання в закладах ресторанного господарства. Основні функції ресторанного господарства. Терміни тавизначення галузі.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

Поняття загальної та виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства, фактори що впливають на них, їх різновиди, основне та допоміжне виробництво, їх складові.

#### **2. Організація постачання закладів ресторанного господарства**

Характеристика основних видів, форм і джерел постачання закладів ресторанного господарства. Основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства сировиною, товарами, напівфабрикатами, засобами матеріально-технічного призначення. Джерела постачання та договірні взаємовідносини з постачальниками. Класифікація постачальників сировини і продовольчих товарів. Основні принципи взаємовідносин з постачальниками. Особливості постачання у форматі «HoReCa». Організація роботи служби продовольчого постачання.

Обґрунтування і оформлення заявок на постачання, визначення графіків завезення до закладів ресторанного господарства товарів. Особливості укладання угод на постачання до закладів ресторанного господарства різних форм власності. Договори на постачання товарів, їх зміст, порядок укладання. Форми постачання (складська і транзитна), способи доставки (централізований та децентралізований) товарів.

Організація закупівлі сировини на ринках, інші форми й методи

постачання заклад ресторанного господарства продовольчими товарами та предметами матеріально-технічного забезпечення. Господарські зв'язки та їх значення у постачанні товарів до закладу ресторанного господарства. Організація приймання товарів за кількістю і якістю. Особливості приймання кулінарної продукції від заготівельних закладів. Вимоги щодо дотримання персоналом правил санітарії та гігієни при здійсненні процесів приймання сировини й товарів. Планування постачання сировини і продовольчих товарів. Модель розрахунку добової потреби закладу ресторанного господарства в сировині і продовольчих товарах. Продовольчий баланс. Характеристика системи матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства. Норми оснащення, витрат та експлуатаційні норми. Фактори впливу на формування й нормативний метод розрахунку потреби у предметах матеріально-технічного призначення: устаткуванні, меблях різного призначення, столовому посуді, наборах, столовій білизні, спецодягу та взутті, інвентарі, матеріалах, миючих засобах тощо. Порядок обліку, приймання й списання засобів матеріально-технічного призначення. Заходи зниження витрат у їх експлуатації.

### 3. Організація роботи складського та тарного господарства

Сучасні тенденції розвитку і функціонування складського господарства в ресторанному бізнесі. Призначення й основні функції складського господарства. Умови і організація роботи складського господарства в закладах ресторанного господарства. Види й структура складських приміщень. Об'ємно-планувальні вимоги до складських приміщень. Класифікація приміщень складської групи. Технічне оснащення складів. Нормування запасів сировини і напівфабрикатів. Правила та методи приймання товарів за кількістю. Методи організування якості товарів під час приймання. Служби контролю якості продуктів і товарів. Правила приймання кулінарної продукції від заготівельних закладів. Нормовані й ненормовані втрати. Документальний супровід товарів. Раціоналізація організації складського господарства. Модель розрахунку просторових ресурсів складських приміщень. Порядок обліку, приймання і відпуску товарів зі складу.

Характеристика інвентарю для виміру міри, маси, об'єму. Вимоги до терезів. Організація технічного обслуговування ваговимірального та контрольно-касового господарства в закладах ресторанного господарства. Організація санітарної служби в системі ресторанного господарства. Організація контролю сировини, напівфабрикатів, готової продукції та відповідність санітарним вимогам.

### 4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

Принципи організації виробництва продукції ресторанного господарства. Основні вимоги раціональної організації виробництва.

Структура виробництва ЗРГ і характеристика його структурних

елементів: цехи, відділення, ділянки, поточні лінії, робочі місця. Умови виділення цехи в самостійну виробничу одиницю. Ознаки спеціалізації цехів: технологічна, предметна, змішана.

Виробничий процес як основа складної й різноманітної діяльності закладу ресторанного господарства. Основні елементи виробничого процесу: доцільна діяльність людей, матеріально-технічна основа виробництва, речовинні елементи виробництва, активний елемент виробництва. Класифікація виробничих процесів згідно з різними ознаками. Характеристика видів виробничих процесів. Характеристика виробництва залежно від типу виробничих процесів. Структура виробничого процесу: стадії, ступені, операції, елементи, прийоми, рухи. Характеристика структури виробничого процесу класичного та інноваційного виробництва (ф'южн-стиль, авторський і креативний стилі виробництва). Характеристика виробничих процесів при інших напрямках кулінарії: національна кухня, етнічна кухня, спеціалізоване виробництво (подетальна спеціалізація) тощо.

Виробничо-сервісна структура закладів ресторанного господарства, її аналіз і альтернативних рішення у її трансформації та раціоналізації. Формування раціонально – виробничої структури закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї. Типова структура, призначення та організаційно-технологічний зв'язок виробничих приміщень. Моделі розрахунків просторових виробничих ресурсів. Еволюція розвитку просторових виробничих ресурсів і фактори впливу на них. Сучасні напрямки в проектуванні й технічному оснащенні виробничих приміщень («відкрита кухня», «кухня на фудкорті», виробничі приміщення закладів формату «фрі– флю-систем», торговельних центрів тощо).

5. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар, мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Види й характеристика устаткування, яке використовується для здійснення обслуговування споживачів. Види, класифікація меблів і санітарно-гігієнічні вимоги до них. Способи розміщення меблів у залах: геометричний, вільний. Світло й квіти в інтер'єрі торгової групи приміщень, класифікація світильників. Засоби та предмети праці, за допомогою яких здійснюються процеси обслуговування споживачів. Етапи підготовки приміщень до обслуговування споживачів. Підготування приміщень для споживачів: види прибирань приміщень (сухе, вологе, комбіноване, правила провітрювання); правила розміщення меблів у залах, альтернативний вибір розміщення меблів у залах закладів. Класифікація та характеристика

столового посуду і наборів відповідно до матеріалу виготовлення й функціонального призначення: порцеляновий, фаянсовий, керамічний (гончарний та майоліковий), кришталевий (скляний), металевий (алюмінієвий, нержавіюча сталь, сталь Cr(Ni 18/10, мельхіор, нейзильбер, срібло, срібло з позолотою), дерев'яний (у тому числі з лози), пластмасовий, паперовий, з каміння тощо. Групування посуду та наборів згідно з поданням страв та напоїв: посуд для подавання хліба, тостів, борошняних кулінарних виробів, холодних страв і закусок, гарячих закусок, супів, других гарячих страв, солодких страв (десерту) гарячих та холодних, напоїв власного виробництва гарячих і холодних, фруктів та кондитерських виробів, алкогольних і безалкогольних напоїв. Основні й допоміжні набори. Посуддя квітів, для паління, серветок, спецій, зубочистки. Характеристика столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники. Мірний посуд і його характеристика. Норми посуду та наборів на одного споживача в закладах ресторанного господарства різних типів. Підготовка посуду, наборів, білизни до обслуговування. Правила підготування посуду, наборів, скла, білизни та інших аксесуарів до обслуговування. Правила й способи полірування посуду, скла, наборів. Варіанти складання серветок і вибір виду відповідно до концепції закладу, дизайну інтер'єру, події, заходу тощо.

6. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Основні вимоги до будівель, в яких розміщуються заклади ресторанного господарства, склад торговельних приміщень, сучасні підходи до оформлення інтер'єрів, вимоги до меблів та устаткування залів.

Поняття видів, методів, форм обслуговування, їх класифікація та характеристика.

Послідовність операцій з підготовки торговельних приміщень до обслуговування. Види сервірування столів. Попереднє сервірування столів до сніданку, обіду, вечері, банкету.

Обслуговування як сполучення функцій реалізації продукції та організації споживання. Види обслуговування і їх характеристика: безпосередньо у закладах ресторанного господарства, з доставлянням продукції на робочі місця чи інші місця тимчасового перебування споживачів, додому тощо. Методи обслуговування споживачів та характеристика: самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований. Класифікація методу самообслуговування згідно з різними ознаками. Класифікація методу обслуговування офіціантами відповідно до різних ознак. Особливості розрахунку певних гуртів споживачів; у дрібно роздрібній мережі тощо. Структура процесу самообслуговування і обслуговування офіціантами.

Особливості обслуговування споживачів у форматі «шведського столу». Вимоги до приміщення, його підготовки. Необхідне устаткування. Асортимент продукції, його підготовка, зберігання, поповнення. Ефективність змішаного методу обслуговування споживачів.



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

Особливості організації обслуговування в ресторанах. Характеристика основних та додаткових послуг ресторану. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах. Тематичні концептуальні ресторани. Характеристика етнічного ресторану. Характеристика препаційного ресторану.

Особливості організації обслуговування в барах. Характеристика барів та їх устаткування. Характеристика приміщень бару. Обладнання, посуд та інвентар бару. Особливості формування барної карти. Особливості подавання напоїв у барі. Форми та методи обслуговування споживачів у барах. Професійні вимоги до бармена.

Особливості організації обслуговування в кав'ярні. Організація робочого місця бариста. Техніка подавання кави та кавових напоїв.

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією. Характеристика закладів з чайною концепцією. Характеристика чайного посуду та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства. Організація майстра з приготування чаю. Особливості формування чайної карти. Сучасний чайний етикет.

8. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

Організація проведення банкетів. Класифікація банкетів та прийомів.

Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів з використання методу сіткового планування та управління.

Особливості проведення банкету за типом «шведського столу». Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Послуги з організації харчування в готелях.

Прогресивні технології обслуговування: ресторан типу фрі-фло, фуд-корт, фреш-бари, гриль, картопля, млинці, бутербродні, піцерія, концептуальні ресторани, кабаре.

Напрями розвитку ресторанного господарства і вплив на них теоретиків

та практиків кулінарного мистецтва. Відомі вітчизняні й закордонні школи кулінарної та кондитерської майстерності, шоколадні школи, спеціалізовані авторські курси, досвід і тенденції їх розвитку. Мода в кулінарії та її еволюція. Вимоги екотрофології як гаранта збереження нації. Етика в кулінарії.

9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування за місцем роботи.

Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Класифікація промислового виробництва, де працюють зосереджені контингенти споживачів. Організація обслуговування зосередженого контингенту споживачів за місцем роботи.

Обслуговування споживачів за місцем навчання. Організація харчування учнів технікумів, коледжів, професійно-технічних навчальних закладах. Моделювання процесу обслуговування споживачів у ЗРГ за місцем навчання. Особливості організації харчування студентів вищих навчальних закладів.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонах, базах відпочинку. Організація обслуговування пасажирів на залізничному транспорті; пасажирів в аеропорту, на борту літака; пасажирів річкового, морського, автомобільного транспорту.

Прискорені методи обслуговування пасажирів. Організація обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів тощо. Підготовча робота до обслуговування. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем проживання. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями. Особливості організації обслуговування споживачів за місцем проведення відповідних заходів. Специфіка підготовчої роботи до здійснення обслуговування. Особливості асортименту продукції та форм обслуговування споживачів. Види прискорених форм обслуговування і номенклатура послуг, що надаються при цьому. Організація обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства готелів. Прискорені методи обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях. Організація харчування та обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства готелів.

10. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

Значення й практичне застосування технічно встановлених норм праці.

Склад робочого часу. Методи дослідження трудових процесів, робочого дня робітника. Проведення фотографій робочого часу устаткування; хронометражу. Види й характеристика норм праці та їх класифікація. Методи нормування праці. Робочий час робітника і класифікація його витрат. Час роботи робітника та його характеристика. Характеристика складових часу продуктивної праці. Час перерв у роботі робітника і його характеристика. Час

використання устаткування та характеристика його структури. Методи вивчення робочого часу робітника і часу використання устаткування. Метод моментних спостережень. Види спостережень витрат робочого часу робітника (часу використання устаткування). Цілі й завдання фотографії робочого часу робітника, їх класифікація. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та хронометражу. Фотохронометраж і його види. Визначення балансу робочого часу та його значення в організації виробничого процесу в закладах ресторанного господарства.

Показники ефективності використання робочого часу робітника (устаткування). Методика розрахунку «норм часу» на окремі види страв та виробів. Визначення необхідного чисельного і кваліфікаційного складу працівників основного й допоміжного виробництва. Види і характеристика графіків виходу на роботу, їх структура. Складання графіків виходу на роботу працівників основного та допоміжного виробництва. Денні графіки виходу на роботу і їх характеристика. Суть, завдання й основні напрями наукової організації праці в ресторанному господарстві. Теоретичні та практичні основи і наукові організації праці. Види розподілу праці між працівниками. Впровадження раціональних режимів праці й відпочинку. Види дисципліни праці та їх характеристика. Планування заходів з удосконалення наукової організації праці, розрахунок їх економічної ефективності.

#### **1.4. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ**

1. Роль і місце готельного і ресторанного господарства у сфері послуг.

Сутність готелів і ресторанів як видів економічної діяльності. Місце і роль готелів і ресторанів в системі ринкового господарства України. Функції і соціально-економічне значення готелів і ресторанів. Тенденції сучасного стану розвитку готелів і ресторанів в Україні та основні показники ефективності розвитку галузі.

2. Механізм внутрішнього економічного регулювання господарської діяльності підприємств готелів і ресторанів. Методичний інструментарій його реалізації.

Механізм державного регулювання діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Сутність і основні елементи господарського механізму підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Характеристика основних елементів ринку послуг підприємств готельного та продукції ресторанного господарства. Фактори, що впливають на пропозицію готельних послуг та ресторанної продукції. Фактори формування попиту на ринку послуг підприємств готельного та продукції ресторанного господарства. Методи вивчення і прогнозування попиту у ресторанному господарстві. Система показників попиту і пропозиції послуг та продукції підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Планування як інструмент обґрунтування економічної стратегії підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Характеристика показників беззбиткової діяльності підприємства.

3. Матеріально-технічне забезпечення готелів і ресторанів. Планування та нормування матеріальних запасів та інженерних ресурсів.

Сутність та основні елементи матеріальних ресурсів готелів і ресторанів, основні поняття, класифікація, показники ефективності використання. Економічна сутність товарних ресурсів. Джерела формування продовольчих ресурсів у ресторанному господарстві та матеріальних ресурсів готелю, їх класифікація. Економічна сутність товарних запасів як елементу товарної пропозиції. Класифікація товарних запасів. Поняття нормативу запасів. Абсолютні і відносні показники вимірювання товарних запасів. Форми залучення продовольчих ресурсів на регіональний споживчий ринок: закупівля сільгоспродуктів і продтоварів у безпосередніх сільськогосподарських виробників, на підприємствах харчової промисловості, товарних біржах тощо. Методи визначення загальної потреби підприємства у сировині і товарах. Визначення середньо групових норм витрат сировини і напівфабрикатів у розрахунку на виробничу програму. Визначення обсягу та структури надходження сировини і товарів на підприємства ресторанного господарства. Зміст продуктового балансу підприємства. Показники ефективності використання товарних ресурсів і методи їх визначення. Шляхи підвищення ефективності використання товарно-сировинних ресурсів. Методика планування запасів інженерних ресурсів. Методика обґрунтування плану розвитку матеріально-технічної бази готелів і ресторанів.

4. Основні фонди готелів і ресторанів та їх відтворення.

Основні засоби готелів і ресторанів як елемент матеріальних ресурсів. Склад основних засобів за різними класифікаційними ознаками. Поняття амортизації основних засобів. Мета та особливості застосування прискореної амортизації. Стан і тенденції розвитку матеріально-технічної бази готелів і ресторанів. Види вартісної оцінки основних засобів: первісна, відновна, повна, залишкова. Методика оцінки середньої вартості основних фондів підприємств. Механізація виробничих процесів ресторанного господарства, показники оцінки ефективності впровадження нового технологічного обладнання на підприємствах і методика їх розрахунку. Визначення ефективності будівництва та реконструкції підприємства ресторанного господарства і готелів. Шляхи підвищення економічної ефективності використання матеріально-технічної бази та основних фондів.

5. Трудові ресурси готелів і ресторанів, ефективність їх використання.

Соціально-економічна сутність та особливості праці в готельному й ресторанному господарстві. Вихідні передумови, цілі та завдання управління трудовими ресурсами підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Поняття продуктивності та ефективності праці в готельному та ресторанному господарстві. Методика планування чисельності персоналу на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства.

Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування й використання трудових ресурсів у готельному та ресторанному господарстві. Зміст плану з праці в готелях і ресторанах, порядок його розроблення.

#### 6. Матеріальне стимулювання праці в готелях та ресторанах.

Організація матеріального стимулювання праці працівників на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Принципи організації матеріального стимулювання працівників в умовах ринкових відносин. Форми державного регулювання заробітної праці працівників готелів і ресторанів. Показники з праці та заробітної плати, їх взаємозв'язок та взаємозалежність. Аналіз і планування чисельності працівників готелів і ресторанів. Аналіз і планування фонду оплати працівників готелів і ресторанів. Аналіз і планування продуктивності праці та середньої заробітної плати працівників готелів і ресторанів.

#### 7. Експлуатаційна діяльність готелів. Планування експлуатаційної програми готелю та його структурних підрозділів.

Сутність та склад пропозиції й обсягу реалізації послуг підприємств готельного господарства. Сутність та методика розрахунку показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Методика розробки виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства.

#### 8. Планування товарообороту і виробничої програми ресторану та його структурних підрозділів.

Сутність товарообороту підприємств ресторанного господарства як показника обсягу діяльності підприємств ресторанного господарства, його види, склад і структура. Поняття продукції власного виробництва та купівельних товарів. Аналіз динаміки та структури товарообороту. Фактори, що впливають на динаміку товарообороту підприємств ресторанного господарства та методи їх вимірювання. Економічна характеристика виробничої діяльності підприємств ресторанного господарства. Зміст виробничої програми підприємства. Інформаційне забезпечення розробки виробничої програми. Показники виробничої програми. Методика їх розрахунків. Поняття виробничої потужності і пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства та визначення ефективності їхнього використання. Шляхи підвищення ефективності використання виробничої потужності та пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства в умовах ринкових відносин. Методи планування товарообороту та виробничої програми підприємства. Планування товарного забезпечення роздрібного товарообороту та виробничої програми підприємств ресторанного господарства.

9. Фінансові ресурси підприємств готелів і ресторанів, джерела їх формування та напрямки використання.

Значення фінансових ресурсів готелів й ресторанів та їх зв'язок з державним фінансовим механізмом та з складовими фінансового ринку. Поняття фінансових ресурсів готелів і ресторанів, їх склад та характеристика, структура активів і пасивів балансу. Джерела та порядок формування основних і оборотних активів готелів і ресторанів, співвідношення внутрішніх та зовнішніх джерел, їх формування. Фінансові фонди готелів і ресторанів, порядок їх формування і напрямки використання. Оцінка ефективності використання фінансових ресурсів підприємств.

10. Аналіз і планування доходів в готелях і ресторанах.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів у в готелях і ресторанах. Фактори, що впливають на розмір доходів готелів і ресторанів. Особливості формування доходів від додаткових послуг. Аналіз доходів готелів і ресторанів. Методи і порядок планування доходів готелів і ресторанів. Шляхи оптимізації розміру доходів.

11. Планування поточних витрат в готелях та ресторанах. Собівартість продукції та послуг.

Поняття поточних витрат та собівартості продукції та послуг готелів і ресторанів. Принципи класифікації і номенклатура витрат, їхні склад і структура. Показники, які характеризують рівень, структуру та динаміку витрат готелів і ресторанів. Загальні і середні, постійні і змінні, граничні витрати. Визначення витрат за видами товарообороту (по продукції власного виробництва та купівельних товарів) і окремими видами продукції та послуг. Визначення витрат за джерелами виникнення в готелі. Методи планування витрат на підприємствах ресторанного господарства. Планування витрат по окремих статтях. Складання кошторису витрат.

12. Ціноутворення в готелях та ресторанах.

Сутність і економічна роль ціни на ринку послуг в готелях і ресторанах. Система цін на продукцію та послуги ресторану і готелю. Особливості ціноутворення в умовах формування ринкової економіки. Співвідношення регульованих та вільних ринкових цін на сировину і продовольчі товари. Методи регулювання цін на сировину і продовольчі товари органами державного управління та місцевого самоврядування. Механізм формування цін на продукцію і послуги підприємств ресторанного господарства. Структура роздрібної ціни ресторанного господарства. Складові елементи оптово-відпускної ціни та роздрібної ціни ресторанного господарства. Торговельні націнки, податок на додану вартість і акцизний збір як складові елементи роздрібної ціни. Методика формування тарифного плану в готелях.

13. Аналіз і планування прибутку та рентабельності в готелях та ресторанах.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на розмір доходів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу прибутку підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Методичні підходи до розробки плану формування та розподілу прибутку підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

14. Ефективність діяльності готелів і ресторанів.

Поняття та сутність ефективності. Методичні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Розрахунок економічної ефективності поточних інноваційних заходів. Напрямки підвищення ефективності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Показники оцінки ефективності використання фінансових ресурсів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Операційні коефіцієнти: середня ціна за номер (Average daily room Rate, AR); середній дохід на номер (Revenue per available room, RevPar); середній чек за харчування (Average Check); завантаженість готеля (Occupancy); валовий операційний прибуток готелю (GOP (gross operating profit)); валовий операційний прибуток на номер (GOPPAR (Gross operating profit per available room)).

## **1.5. МАРКЕТИНГ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ**

1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності

Історичні передумови виникнення та розвитку маркетингу. Соціально-економічна сутність маркетингу та еволюція його концепцій. Основні підходи Ж.-Ж. Ламбена щодо визначення сутності маркетингу: маркетинг як самостійний вид підприємницької діяльності; маркетинг як функція управління; маркетинг як сучасне бачення філософії бізнесу.

Функції та принципи маркетингу. Характеристика функцій маркетингу: комплексного дослідження ринку; розроблення стратегії маркетингу; формування комплексу маркетингу: товарної, цінової, комунікаційної та збутової політики; організації та контролю маркетингової діяльності.

Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально-етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Маркетинг, що орієнтується на споживачів, або активний маркетинг. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.

2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства

Поняття середовища маркетингу, його контрольовані та неконтрольовані чинники та розподіл на внутрішнє та зовнішнє. Керовані та некеровані фактори маркетингового середовища. Макросередовище та його складові. Характеристика економічних, політичних, правових, соціальних та техніко-технологічних чинників, що впливають на макросередовище підприємства. Маркетингове мікросередовище підприємства. Характеристика постачальників, посередників, споживачів та контактних аудиторій.

Внутрішнє середовище підприємства. Основні чинники внутрішнього середовища. Цілі, завдання та види маркетингу, їх характеристика. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

3. Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів

Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. Алгоритм процесу маркетингового дослідження: визначення мети, проблеми і завдань дослідження, робоча гіпотеза, оцінка цінності маркетингової інформації, складання плану дослідження, здійснення дослідження, розроблення рекомендацій та презентація результатів дослідження. Маркетингова інформація та її класифікація. Первинна та вторинна маркетингова інформація, її переваги і недоліки. Кабінетні та польові дослідження. Методи збирання первинної та вторинної маркетингової інформації. Складання анкет. Правила розроблення опитувальних листів. Види питань. Сутність, види та принципи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень.

4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства

Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації ринків. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства.

Оцінка кон'юнктури ринку та методи його прогнозування. Визначення ємності і частки ринку. Базові концепції дослідження попиту і пропозиції на ринку послуг і в окремих його сегментах, місткості та характеру ринку, рівня цін і цінової еластичності попиту та пропозиції, ступеня та умов ринкової конкуренції.

Кон'юнктурний огляд: особливості та тенденції розвитку готельного та ресторанного господарства, аналіз причинно-наслідкових зв'язків, мікро- та макропоказники, їх зміни за останні роки.

Аналіз зовнішніх та внутрішніх умов формування виробничо-ресурсної та збутової програм підприємства. Оцінка фінансово-економічного становища підприємства, аналіз стратегії підприємства на ринку, ревізія товарної, цінової, розповсюджувальної, комунікаційної політики підприємства готельного та



ресторанного господарства, аналіз його організаційної структури управління, оцінка матеріально-технічної бази тощо.

Поняття внутрішньої та зовнішньої конкурентної переваги. Варіанти поведінки підприємства готельного та ресторанного господарства на ринку залежно від конкурентної ситуації. Матриця конкурентних переваг. Значення нематеріальних активів у підвищенні конкурентоспроможності підприємства.

Позиціонування підприємства з метою досягнення конкурентних переваг: використання методу «SWOT» для визначення позиції підприємства на ринку; аналіз зведеної таблиці конкурентних позицій підприємства у готельному та ресторанному господарстві, оцінка його конкурентоспроможності; вибір і застосування стратегії позиціонування.

## 5. Маркетингові дослідження конкурентів

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Сутність понять «конкурентоспроможність продукції» та «конкурентоспроможність підприємства». Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. Модель М. Портера щодо основних конкурентних сил на ринку.

## 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Модель поведінки кінцевого споживача: усвідомлення потреби, пошук та оцінка інформації, прийняття рішення про купівлю, оцінка правильності вибору.

## 7. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії

Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. Вибір цільових (найбільш привабливих) сегментів ринку. Пошук ніші ринку. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраний сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції. Стратегії маркетингу щодо сегментації ринку. Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку, їхня характеристика. Види маркетингу, особливості та фактори, що їх визначають. Позиціонування товару на ринку. Умови позиціонування та ціль позиціонування.

## 8. Маркетингова продуктова політика

Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика

етапів життєвого циклу. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції. Сутність, параметри і фактори підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства. Поняття «якість» у сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності.

9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства  
Сутність, цілі та завдання цінової політики підприємств готельного та ресторанного господарства, її основні елементи.

Фактори, які необхідно враховувати під час розробки цінової політики: макро- та мікрофактори, внутрішні фактори.

Взаємозв'язок ціноутворення та етапу життєвого циклу товару підприємств готельно-ресторанного господарства. Встановлення ціни на різних етапах життєвого циклу товару: просування нового товару; просування старого товару; графік цінового просування та його диференціація; вплив ціни на поведінку каналів розповсюдження; зміна орієнтирів.

Цінові стратегії з гарантією якості. Характеристики сегментів, для яких прийнятна висока ціна. Ціна як показник якості, ціноутворення і престиж.

Цінові стратегії, орієнтовані на "виживання". Характеристики сегментів, які очікують дешеві товари. Умови доцільності встановлення низької ціни.

Обставини і тактика ініціативної зміни цін на товари підприємств готельного та ресторанного господарства. Варіанти реагування підприємства на зміну цін конкурентами (підтримка чи ігнорування, швидке чи повільне реагування). Ціноутворення як фактор впливу на поведінку конкурентів.

Політика ціноутворення і конкурентоспроможність підприємств готельного та ресторанного господарства.

10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства  
Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та трирівневий. Довжина та ширина каналу розподілу. Інтенсивність використання каналів розподілу. Функції каналів розподілу. Визначення та характеристика методів збуту. Види маркетингових посередників. Критерії вибору посередників. Методи збуту. Системи збуту.

11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства

Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій та його складові. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Складові комплексу маркетингових комунікацій:

реклама, стимулювання збуту, прямий маркетинг, персональний продаж та паблік релейшнз. Основні етапи процесу просування. Визначення цілей просування. Розроблення стратегій просування. Складання й розподіл бюджету просування. Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Оцінка ефективності реклами. Стимулювання збуту Етапи підготовки та проведення заходів стимулювання збуту. Цілі стимулювання споживачів, торгових посередників, власного торгового персоналу фірми. Визначення засобів стимулювання збуту. Оцінка результатів стимулювання збуту.

Персональний продаж. Типи продавців, що виконують функцію персонального продажу. Основні управлінські рішення з персонального продажу. Прямий маркетинг та його цілі. Форми прямого маркетингу. Брендинг та процес формування бренду. Спонсорство та види спонсорської діяльності. Оцінка ефективності спонсорської діяльності. Мерчандайзинг. Паблік релейшнз. Основні цілі та засоби паблік релейшнз. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.

## 12. Організація та контроль маркетингової діяльності

Цілі, завдання та функції управління маркетинговою діяльністю. Базові оргструктури управління маркетингом: функціональна; географічна; продуктова (товарна); ринкова.

Комбіновані оргструктури управління маркетингом: функціонально-продуктова; функціонально-ринкова; продуктово-ринкова; функціонально-продуктово-ринкова. Організація маркетингового контролю. Програма та бюджет маркетингу. Організація маркетингової діяльності у закладах готельно-ресторанного господарства.

Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

## **2. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, СТРУКТУРА ОЦІНКИ І ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ ПІДГОТОВЛЕНOSTІ ВСТУПНИКІВ**

Тестування триває 1 годину (60 хвилин).

Білет письмового тестування з фахових дисциплін складається з 50 закритих тестових завдань. Вступнику потрібно обрати лише одну правильну (найбільш повну) відповідь.

Якщо відповідь на тест надана правильно, то виставляється максимальний бал (4 бали).

Якщо відповідь на тестові завдання є неправильною, то виставляється 0 балів.

Максимальна сума балів, яку може набрати абітурієнт, складає 200.

Мінімальна сума балів з випробування дорівнює 100.

Факт ознайомлення вступника з правилами проведення тестування та інструкцією засвідчується його особистим підписом на обкладинці бланку тестових завдань. Будь-які позначки на бланку тестових завдань, які можуть дешифрувати роботу вступникові робити суворо заборонено.

### 3. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

#### *Менеджмент готелів і ресторанів*

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
2. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посіб. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. Харків, 2022. 549 с.
3. *Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 336 с.*
4. *Мусатов А.В. Учебник менеджера ресторана : 31-дневный план обучения менеджера ресторана. Материал для чтения, контрольные формы, бланки, шаблоны, практические задания. Киев, 2019. 470 с.*
5. *Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.*
6. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
7. *Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовишина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.*

#### *Готельна справа*

1. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні Класифікація готелів». Введено в дію у липні 2004 року.
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». Введено в дію у липні 2004 року.
3. *Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: КНТЕУ, 2018. 448 с.*
4. *Ведмідь Н.І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: монографія. Київ: КНТЕУ, 2018. 536 с.*
5. *Герасимчук З.В., Сидорук С.В. Розвиток регіональних ринків готельних послуг: монографія. Луцьк: Вежа-Друк, 2019. 272 с.*
6. *Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 338 с.*
7. *Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Кондор, 2019. 752 с.*
8. *Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 368 с.*

9. Круль Г.Я. *Основи готельної справи: навчальний посібник*. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
10. Ламперт К. *Психологія отелей, ресторанов и баров = Hotel- und Barpsychologie. Psychologie für die Gastronomie*. Харків: Гуманітарний центр, 2018. 272 с.
11. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. *Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов.* Київ: Кондор, 2019. 346 с.
12. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Ткаченко Т.І., Бойко, М.Г., Кравченко М.Ф., Босовська М.В., Расулов Р.А., Григоренко О.М., Тарасенко І.І., Антонюк Ю.І., Чаюн І.О., Литвиненко Т.Є. *HoReCa: навч. посібник у 3 т. Т.1: Готелі / за ред. А.А. Мазаракі*. Київ : КНТЕУ, 2018. 348 с.
13. Мальська М. П., Пандяк І. Г. *Готельний бізнес: теорія та практика : підручник*. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 472 с.
14. Мельниченко С. В., Магалецький А. В. *Маркетингова політика в готельному бізнесі: монографія*. Київ: КНТЕУ, 2018. 344 с.
15. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надавання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. за № 19 та зареєстровані в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 р. за № 413/9012.
16. Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Босовська М. В., Полтавська О. В. *Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія*. Київ: КНТЕУ, 2018. 728 с.

### **Ресторанна справа**

1. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., №219 з редакцією від 29.01.2021). Київ: Нотіс. 2021. 16 с.
2. Архіпов В.В. *Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства : підручн*. Київ: Вища школа, 2018. 346 с.
3. Архіпов В.В. *Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
4. Архіпов В.В. *Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
5. Архіпов В.В. *Організація ресторанного господарства (3-є видання): навч. посіб.* Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280 с.
6. Брич В.Я. *Організація готельно-ресторанної справи*. Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.
7. Денні Меєр. *Прошу до столу. Як працює ресторанний бізнес*. Київ: Наш формат. 2019. 344 с.
8. Колін Гармон. *Що я знаю про роботу кав'ярень. Реалії бізнесу від власника мережі 3fe Coffee*. Київ: Наш формат. 2021. 264 с.
9. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. *Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) :*

навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 304 с.

10. Назаренко І.А., Боднарчук О.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

11. Новікова О.В., Радченко Л.О., Вініченко К.П., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Чубар Л.І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Київ: Світ книг. 2019. 411 с.

12. П'ятницька Г.Т. *Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. Київ: КНТЕУ, 2018. 465 с.*

17. Радченко Л.О., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Пивоваров П.П., Ніколаєнко-Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів. Київ: Світ книг. 2018. 288 с.

18. Ростовський В.С., Шамян С.М. Барна справа: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 395 с.

19. Савелій Лібкін, Антон Фридлянд. Бізнес по-одеськи. Як побудувати мережу, не втративши себе. Одеса: Book Chef. 2021. 256 с.

20. Сердюк М.О., Калюжна Т.М. Як відкрити ресторан. Магічний посібник з ресторанної справи. Київ: Моя книжкова полиця. 2021. 132 с.

21. Смирнитська М.Б., Тріщ Р.М. Охорона праці в галузі. Ресторанне господарство та торгівля. Київ: Світ книг. 2019. 362 с.

22. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.

### ***Економіка готелів і ресторанів***

1. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2018. 360 с.

2. *Власова Н. О., Краснокутська Н. С., Круглова О. А., Мілаш І. В. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2018. 389 с.*

3. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горайнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.

4. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. проф. Н.В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Ч. 1. Харків, 2022. 549 с.

5. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб. / Н.О. Власова [та ін.]. ХДУХТ. 2-ге вид., стер. Харків: Світ книг, 2019. 389 с.

6. *Іванова Л.О., Музика О.М. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2019. 227 с.*

7. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / В.Я. Брич, Г.В. Кушнірук, М.Й. Рутинський, Н.Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

### **Маркетинг готелів і ресторанів**

1. Афанасьєва О. П., Жегус О.В., Михайлова М. В. Маркетинг в ресторанному господарстві: навч.-метод. Посібник. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2016. 182 с.

2. Жарська І.О. Практикум з маркетингу: теоретичні основи, тести, завдання, кейсові вправи: навч. посіб. Одеса: Атлант ВОІ СОІУ, 2016. 284 с.

3. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.

4. Лук'янихіна О.А. Введення до маркетингу: навч. посіб. Суми: Сумська філія ХНУВС, 2016. 208 с.

5. Мендела І.Я. Маркетинг готельно-ресторанного господарства: навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ: Територія друку, 2022. 56 с.

6. Павлов К. В., Лялюк А. М., Павлова О. М. Маркетинг: теорія і практика: підручник. Луцьк: СПД Галяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф» 2022. 408 с.

7. Сенишин О. С., Кривешко О. В. Маркетинг: навч. посіб. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с.

### **Ухвалили**

Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи



Наталія ЧОРНА

### **Погоджено**

Голова фахової атестаційної комісії



Сергій ГИРИЧ

Начальник навчально-методичного відділу



Тетяна ШЕВЧУК