

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

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова приймальної комісії

Лілія МАРТИНОВА

27 квітня 2026 р.

**ПРОГРАМА
ВСТУПНИХ ФАХОВИХ ВИПРОБУВАНЬ**
(на основі НРК 6, НРК 7)

Освітній ступінь	«магістр»
Галузь знань	J Транспорт та послуги
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа

Вінниця 2026

ВСТУП

Програма вступного фахового випробування з освітніх компонентів професійної підготовки для здобуття освітнього ступеня «магістр» підготовлена відповідно освітньо-професійної програми (ОПП) підготовки магістра за спеціальністю J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, 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 чотирьох 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 РЕСТОРАНІ

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі розвитку ринкової економіки в Україні.

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. 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. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та освітня компонента, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Фактори, принципи та функції менеджменту в умовах ринкової економіки.

Сутність факторів та принципів менеджменту у готельно-ресторанному господарстві. 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 підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Стратегічне та поточне планування діяльності підприємств індустрії гостинності. Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Функція мотивації (стимулювання): її сутність і значення, порядок і напрями реалізації на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації. Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів підприємства до органів управління. Види контролю. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельного та ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів підприємств готельного та ресторанного господарства.

Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельного та ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи

менеджменту, їх значення та напрямки використання в індустрії гостинності. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. Організаційно-розпорядчі Характеристика методів (адміністративні) організаційного методи менеджменту. впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельного та ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки. Значення людського фактору в управлінні підприємствами готельного та 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.

Тема 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах.

Сутність процесів обслуговування в готелях і ресторанах. Зміст прийому та обслуговування гостей на житлових поверхах готелю. Система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах. Санітарно-гігієнічні вимоги до білизни та приміщень в готелях. Вимоги до білизняного господарства. Прибиральні роботи в готелях і ресторанах. Технологія та організація прийому розміщення-виїзду гостей у готелях. Технологія прийому та обслуговування гостей у готелях та функціональні обов'язки персоналу. Бронювання номерів і місць у готелі. Організація прийому, розміщення та виїзду гостей. Розрахунки за проживання і послуги в готелі. Організація процесу обслуговування в ресторанах та його матеріально-технічне забезпечення. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. Інструменти та ключові аспекти ефективного управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах.

Тема 5. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ.

Суть, мета, елементи, принципи та методи і місце виробничого менеджменту в готелях і ресторанах. Інформаційно-технічне забезпечення операційної системи готелів і ресторанів. Автоматизація процесів операційної системи готелів і ресторанів, ІТ-технології в операційній діяльності готелів і ресторанів. Суть та особливості функціонування виробничої системи: її структура та ресурси. Основні фактори розвитку та управління виробничою системою у часі та просторі. Фасіліті-менеджмент (facility management, FM): сутність, мета, завдання. Компетенції фасіліті-менеджменту та їх характеристика. Особливості фасіліті-менеджменту готелів і ресторанів.

Тема 6. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Зміст та відмінності понять «трудові ресурси», «людські ресурси»,

«персонал», «трудоий потенціал», «кадри»: управлінський аспект. Персонал готелів і ресторанів: підходи до визначення, класифікація, вимоги. Роль персоналу в розробці та підтримці готельного продукту (ресторанних послуг), забезпеченні сервісу, досягненні цілей та підвищенні конкурентоспроможності готелів і ресторанів. Управління персоналом (HR-Management) як специфічна функція менеджменту. Роль та значення управління персоналом. Специфіка управління персоналом у готелях і ресторанах.

Основні елементи (HR-процеси) системи управління персоналом готелів і ресторанів та їх функції. Загальна модель управління персоналом. Призначення та роль служби управління персоналом (HR-служба) в готелях і ресторанах. Інформаційне та методичне забезпечення служби управління персоналом. Планування, стратегії управління, прогнозування, оцінка ефективності та розвиток персоналу готелів і ресторанів. Організаційне проектування системи управління персоналом. Принципи побудови ефективної системи управління персоналом в готелях і ресторанах. Кадрове, інформаційно-технічне, нормативно-методичне та правове забезпечення системи управління персоналом. Менеджер з персоналу (HR-Manager): функції в готелях і ресторанах, розподіл повноважень між працівниками служби управління персоналом. Вимоги до ділових, професійних та особистісних рис менеджера з персоналу.

Тема 7. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів.

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.

Тема 8. Проектування робіт та організаційний дизайн готелів і ресторанів.

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.

Тема 9. Корпоративна культура управління.

Теоретичні підходи та методи оцінки корпоративної культури підприємств готельного та ресторанного господарства. Суть, види, принципи, функції та вплив на розвиток готелю та ресторану. Чинники впливу на формування та розвиток корпоративної культури. Методичні засади оцінювання рівня розвитку корпоративної культури. Закордонний та вітчизняний досвід у створенні корпоративної культури підприємства готельного та ресторанного господарства. Діловий етикет як складова корпоративної культури. Корпоративна культура як інструмент управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Професійний етикет у сфері обслуговування. Особливості етикету обслуговування у ресторанах. Міжнародний етикет обслуговування. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Тема 10. Управління стресами, конфліктами та змінами.

Поняття та види конфліктів: внутрішньоособовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт. Вертикальні, горизонтальні, змішані конфлікти. Трудові, психологічні, соціальні, організаційні, емоційні конфлікти. Конструктивні, деструктивні конфлікти. Відкриті, приховані, потенційні конфлікти. Причини конфліктів: обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, розбіжності, в цілях, відмінності в уявленнях, інтересах та цінностях, в манері поведінки та життєвому досвіді, незадовільні комунікації та ін. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями. Структурні методи: роз'яснення вимог до праці, використання координаційних та інтеграційних механізмів, встановлення загально-організаційних координаційних цілей, використання системи винагород. Міжособові: ухилення, згладжування, примушування, компроміс і вирішення проблем. Природа та управління стресами. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів.

Тема 11. Управління маркетинговою діяльністю підприємств ГРГ Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності ринку сфери послуг. Процес формування та підтримки конкурентної раціональності. Процес планування маркетингу в індустрії гостинності. Управління маркетинговою розвідкою. Джерела даних про ринок та їх використання.

Управління товарно-ціновою політикою підприємств готельно-ресторанного господарства. Система підтримки маркетингових рішень. Взаємозв'язки та складові інструментальних стратегій маркетингу. Управління каналами розподілу послуг та їх просуванням на ринок.

Тема 12. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ.

Поняття, зміст ефективності в менеджменті. Підходи до визначення результативності менеджменту: цільовий, функціональний, поведінковий, мультиплікативний, композиційний. Ресурси, час та результат в визначенні

результативності менеджменту. Організаційні зміни як результативність менеджменту. Управління організаційними змінами. Принципи ефективного менеджменту. Характеристика основних підходів до оцінювання ефективності менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Види ефективності: індивідуальна, групова, загально-організаційна. Видова класифікація ефективності менеджменту: економічна, організаційна, соціальна, екологічна. Характеристика основних критеріїв та показників оцінки ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Загальні та локальні показники ефективності менеджменту готелів і ресторанів.

Комплексна оцінка ефективності менеджменту, підходи та показники її визначення: спрощена модель вимірювання результативності бізнесу. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Особливості менеджменту готельно-ресторанного бізнесу під час воєнного стану та у післявоєнний період. Повоєнна відбудова та зміст і місце менеджменту у ній. Особливості процесу менеджменту. Система цілей менеджменту готелів та ресторанів та її обов'язкові елементи у період повоєнної відбудови економіки. Вплив посилення євроінтеграційних процесів в Україні на менеджмент готельно-ресторанного бізнесу.

1.2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тема 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.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

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.

Історія розвитку готельного господарства. України Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства,

Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 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.

Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання наступних документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи стандартизації, положення випереджуваної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 3. Типізація підприємств готельного господарства.

Основи діяльності готельного господарства – надання ночівлі. Готельне

господарство – невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

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 – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку.

Особливості організації флайтелів – готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг; – організацією харчування; – послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

Характеристика господарства лікувально-оздоровчих підприємств готельного типу. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 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 основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

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.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

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.

Тема 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 інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Тема 6. Функціональна організація приміщень готелів.

Підприємство готельного господарства – це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

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.

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Кольори в інтер'єрі.

Колір та його спектральні особливості.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового

відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 7. Організація приміщень нежитлової групи.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. 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.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Їх склад.

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. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 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 (студію), 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. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номеру обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 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. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Рациональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Підготовка покоївки до роботи. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

Тема 10. Теоретичні основи сервісної діяльності.

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності».

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.

Тема 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. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 12. Організація та технологія бронювання послуг.

Під час вивчення теми слід звернути увагу на роботу з організації бронювання місць у підприємствах готельного господарства та засвоїти функції даної служби:

- прийом та ануляція заявок;
- складання необхідної документації (графіків заїздів, карти руху номерного фонду тощо).

Студентам потрібно ознайомитись із документацією: графіками заїзду на кожен день (тиждень, місяць, квартал, рік), картами руху номерного фонду. Студентам потрібно засвоїти що прийом заявок на бронювання може здійснюватись телефоном, факсом, поштою (лист або телеграма), за допомогою комп'ютерних систем бронювання. Крім того, потрібно вивчити як здійснюється підтвердження заявок, страхування готелю від неявки гостей.

Важливо засвоїти існуючі типи резервування (бронювання): гарантоване бронювання; негарантоване бронювання; понад бронювання (овербукинг). Знати технологію бронювання та анулювання послуги як для індивідуальних гостей так і для груп туристів.

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

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. 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, закусочна, їдальня, буфет). Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

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

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. 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 в готельних господарствах. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв.

Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Тема 15. Анімаційні послуги в готелях.

Під час вивчення теми студенти повинні ознайомитись із сутністю готельної анімації, її видами, функціями.

Слід засвоїти що надання готелем анімаційної послуги залежить від структури служби дозвілля і розваг та типу готелю. Сама послуга є безкоштовною. Тому важливо знати вимоги до готелю щодо запровадження анімаційних програм.

Для організації якісних анімаційних послуг важливо вивчити світові тенденції готельної анімації, знати класифікацію анімаційних послуг курортних готелів, технологію анімаційного процесу, етапи розробки і проведення анімаційної програми.

Тема 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.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Організація складського і тарного господарства.

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріальнотехнічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Організація роботи обслуговуючих господарств.

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного

господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх проведення і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів (ДСВ). Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України.

Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 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. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогонатиральні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готелях.

Перед початком вивчення теми студентам слід розуміти суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних

систем управління.

Фази використання інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.

До видів інформаційних технологій відносять наступні: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні системи.

Для більш глибокого вивчення теми важливо дослідити системи автоматизації управління готелями. Серед їх числа автоматизована система управління готелем «B52 ® Готель», «Fidelio», «Opera», «UCS Shelter», Libra Hospitality: Hotel 2000, Korston Hospitality.

Під час вивчення теми студентам рекомендується вивчити роботу інформаційного центру, який забезпечує моніторинг стану готелю (економічний, виробничий), роботу усіх відділів, що беруть участь у підготовці можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень у режимі 24-години.

Тема 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.

Тема 20. Експлуатаційна діяльність готелю.

Під час вивчення теми студенти повинні розуміти що результатом діяльності підприємств готельного бізнесу є створення відповідних умов для тимчасового проживання та надання туристам платних і безкоштовних послуг. Іншими словами цей процес можна назвати експлуатаційною діяльністю готелів.

Управління експлуатаційною діяльністю, поточне та перспективне планування, постійний контроль за виконанням завдань мають першорядне значення, бо розробка плану господарчої й комерційної діяльності починається саме з планування експлуатаційної діяльності.

Реальна оцінка можливостей використання номерного фонду готелю здійснюється за наступними показниками:

-одноразова місткість;

- максимальна пропускна спроможність;
- коефіцієнт завантаження номерного фонду;
- фактична пропускна спроможність.

Студенти повинні знати сутність та розрахунок показників експлуатаційної діяльності готелю, методичку планування експлуатаційної програми, планування доходів від експлуатаційної діяльності, планування доходів від додаткових послуг.

Тема 21. Організація співпраці готелю з тур фірмами.

Принципи співпраці підприємств готельного господарства 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.

Тема 22. 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. Правове забезпечення. Сучасна концепція кадрових служб.

Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства. режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Методи вивчення робочого часу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та

ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні і візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила. Стандарти поведінки. Конфліктні ситуації та їх вирішення.

1.3. РЕСТОРАННА СПРАВА

Тема 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 та визначення 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.

Тема 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.

Тема 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 ваговимірювального 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.

Тема 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.

Основні принципи раціональної організації виробничих процесів: пропорційність, безперервність, паралельність, прямоточність, поточність, ритмічність, партійність і характеристика їх видів та форм. Алгоритм

визначення даних показників раціональної організації виробничого процесу. Ознаки поточного виробництва. Дослідження й оцінка стану організації виробничого процесу та організаційно-технічного рівня закладу ресторанного господарства. Фактор часу і ступінь його важливості для організації раціонального виробничого процесу.

Виробничий цикл та вплив його тривалості на виробничу потужність, виробничу програму і техніко-економічні показники діяльності закладу ресторанного господарства, продуктивність праці робітника. Шляхи скорочення тривалості виробничого циклу.

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 напрямлення в проектуванні й технічному оснащенні виробничих приміщень («відкрита кухня», «кухня на фудкорті», виробничі приміщення закладів формату «фрі-флоу-систем», торговельних центрів тощо).

Загальні вимоги до організації роботи у виробничих приміщеннях. Вимоги до організації виробничих ділянок, відділень та окремих робочих місць. Класифікація робочих місць основного виробництва згідно з різними ознаками. Умови раціональної організації робочих місць основного виробництва. Організація технічної і технологічної підготовки виробництва: забезпечення основною та додатковою сировиною, напівфабрикатами, устаткуванням, посудом, інвентарем, інструментами. Інноваційні процеси основного виробництва як фактор появи нових професій та їх характеристика. Приблизний професійно-кваліфікаційний розподіл працівників виробництва за виробничими цехами ЗРГ.

Тема 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: ресторанных, 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. Посуд для 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. Правила покриття столів скатерттинами, на перонами; використання декоративних «юпок», інших драпірувальних тканин; використання чохлів на стільці й дивани, декоративних подушок і т.д. Одержання столового посуду, наборів та столової білизни. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Роздавальні лінії як ланка зв'язка між виробництвом і залом закладу ресторанного господарства та їх функції.

Тема 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 обслуговування офіціантами, та характеристика: комбінований. самообслуговування, 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. Стадії процесу обслуговування: реалізація продукції й організація й споживання. Розподіл їх на ступені: підготовка до обслуговування, безпосереднє обслуговування споживачів, завершення роботи. Розподіл ступенів обслуговування на операції та їх характеристика. Загальні вимоги до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Техніка обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства з методом обслуговування офіціантами (повносервісні ресторани). Етичні норми поведінки обслуговуючого персоналу. Естетична й технічна відповідність дій персоналу в процесі обслуговування сучасним вимогам. Вимоги до обслуговуючого персоналу відповідно до Міждержавного стандарту. Вимоги до особистої підготовки обслуговуючого персоналу. Професійно-кваліфікаційна характеристика робітників залу та торговельної групи. Вимоги до організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства формату «Quick'n'Casual». 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. Вивчення відповідності техніки обслуговування, дотримання етичних та естетичних норм і правил, формату й концепції закладу ресторанного господарства і розвитку їх у часі.

Тема 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 препатійного 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.

Тема 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.

Тема 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, вечереми. 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.

Тема 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.

Визначення фактичної наявності робочих місць і зайнятих на них робітників, проведення попереднього аналізу їх збалансованості за професіями, ділянками, цехами і закладу в цілому. Особи й служби закладу ресторанного господарства, відповідальні за проведення цих заходів. Карти обліку і паспорти робочих місць, документи звітності про проведення цих заходів. Атестація

робочих місць згідно з нормативними вимогами. Ієрархічна структура показників, їх характеристика. Узагальнюючий показник. Методичні підходи до проведення атестації робочих місць. Мета раціоналізації робочих місць та етапи і здійснення. Напрями розробки заходів з раціоналізації робочих місць; підвищення технічного і організаційного рівнів робочих місць та поліпшення умов праці й техніки безпеки. Планування заходів з раціоналізації робочих місць. Використання методів сітьового планування та управління (СПУ) в раціоналізації цих заходів. Розробка альтернативних напрямів розвитку закладу: переспеціалізація основного виробництва; зміна концепції закладу ресторанного господарства.

1.4 ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Тема 1. Інституційні засади ринкової економіки.

Поняття ринку та його суб'єкти і об'єкти. Функції ринку. Елементи ринку готельно-ресторанних послуг. Умови формування ринку. Структура ринку. Класифікація ринків. Ринкова економіка. Ознаки ринкової економіки. Моделі ринкової економіки. Особливості формування соціально-орієнтованої ринкової економіки. Еластичність та її вплив на прийняття рішень у готельно-ресторанному господарстві. 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.

Сутність підприємництва. Основні принципи та функції підприємницької діяльності. Підприємництво у сфері послуг. Підприємство як форма організації підприємницької діяльності. Види підприємств. Організація підприємницької діяльності. Планування підприємницької діяльності.

Тема 2. Готельне та ресторанне господарство в системі ринкового господарства України.

Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Функції та завдання підприємств готельного господарства. Основні і додаткові готельні послуги. Особливості готельних послуг. Характеристика готельного продукту. Інфраструктура ринку готельного господарства, характеристика її складових. Сутність і соціально-економічне значення підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств харчування як сфери туристичного обслуговування. Характеристика продукції підприємств харчування.

Сутність і основні елементи господарського механізму підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Планування як інструмент обґрунтування економічної стратегії підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Характеристика показників беззбиткової діяльності підприємства.

Місце і роль підприємств готельного-ресторанного бізнесу в системі ринкового господарювання України. Сучасний стан і тенденції розвитку готельно-ресторанних підприємств в Україні. Особливості функціонування ринку послуг підприємств готельного-ресторанного бізнесу.

Тема 3. Основні засоби готелів і ресторанів та їх відтворення.

Основні засоби готелів і ресторанів як елемент матеріальних ресурсів. Склад основних засобів за різними класифікаційними ознаками. Види вартісної оцінки основних засобів: первісна, відновна, повна, залишкова. Методика оцінки середньої вартості основних засобів підприємств. Показники оцінки стану та ефективності використання основних засобів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Поняття амортизації основних засобів. Мета та особливості застосування прискореної амортизації. Стан і тенденції розвитку матеріально-технічної бази готелів і ресторанів. Відтворення основних засобів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. 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 засобів.

Тема 4. Оборотні засоби в готелях та ресторанах.

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. Сутність та значення оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Структура та показники ефективності використання оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Шляхи підвищення ефективного використання оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Економічна сутність товарних запасів як елементу товарної пропозиції. Класифікація товарних запасів. Поняття нормативу запасів. Абсолютні і відносні показники вимірювання товарних запасів. 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.

Тема 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. Фактори зростання продуктивності праці та підвищення ефективності використання трудових ресурсів.

Тема 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. Сутність та функції заробітної плати. Форми і системи організації оплати праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства. 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. Принципи організації оплати праці на підприємствах готельного та ресторанного господарства.

Тема 7. Фінансові ресурси підприємств готелів і ресторанів, джерела їх формування та напрямки використання.

Сутність, роль та принципи організації фінансів підприємств готельного та ресторанного господарства. Поняття фінансових ресурсів готелів і ресторанів, їх склад та характеристика. Джерела та порядок формування фінансових ресурсів. Фінансові фонди готелів і ресторанів, порядок їх формування і напрямки використання. Оцінка ефективності використання фінансових ресурсів підприємств. Сутність та методи оптимізації фінансових ресурсів підприємства. Сутність та основні елементи управління фінансовими ресурсами підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Оцінка ефективності управління фінансовими ресурсами.

Тема 8. Експлуатаційна діяльність готелів. Планування експлуатаційної програми готелю та його структурних підрозділів.

Сутність та склад показників експлуатаційної програми підприємств готельного типу. Сутність та методика розрахунку показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Оптимізація експлуатаційної програми відповідно до стратегій розвитку підприємств. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Аналіз асортименту та структури додаткових послуг готелю.

Методика розробки виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства.

Тема 9. 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 ресторанного господарства. 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. Стратегія управління товарообороту підприємств ресторанного господарства.

Тема 10. Податкова політика підприємств готельного та ресторанного господарства.

Поняття системи оподаткування, склад податкових платежів. Сутність та принципи розробки податкової політики підприємств готельно-ресторанного господарства. Система податкових пільг та їх використання в процесі формування податкової політики підприємств готельно-ресторанного господарства. Аналіз та планування податкових платежів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Тема 11. 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 й порядок планування доходів підприємств готельно-ресторанного господарства. Методи і порядок планування доходів готелів і ресторанів. Шляхи оптимізації розміру доходів.

Тема 12. 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, їхній 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. Показники оцінки загального обсягу і рівня поточних витрат на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства.

Тема 13. 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. Порядок формування та методика калькулювання цін на послуги підприємства і продукцію закладів ресторанного господарства. Внутрішнє регулювання цін за рахунок зміни собівартості та рентабельності окремих видів послуг.

Тема 14. 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. Рентабельність підприємств, показники, що її характеризують.

Тема 15. Економічні ризики у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства та шляхи запобігання банкрутства.

Сутність ризику у діяльності готельних і ресторанных підприємств. Класифікація та характеристика ризиків підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Шляхи та заходи щодо профілактики та мінімізації рівня ризиків на готельних і ресторанных підприємствах. Банкрутство підприємства: його суть та форми регулювання в Україні. Санація підприємств та умови її проведення.

Сутність кризи і кризових явищ. Показники усунення кризового процесу. Основні причини, що призводять до банкрутства готельних і ресторанных

підприємств. Методи діагностики банкрутства підприємства. Реорганізація та ліквідація підприємства. Моделі діагностики кризового стану підприємства. Методичні підходи до виявлення ризикових подій та видів ризику, що притаманні діяльності готельних і ресторанних підприємств. Форми внутрішнього і зовнішнього страхування господарського ризику.

Тема 16. Інноваційно-інвестиційна діяльність у сфері готельно-ресторанного господарства.

Формування інноваційного потенціалу підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах господарювання. Економічна суть інноваційної політики підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методологія аналізу та оцінка ефективності інновацій. Оцінка економічної ефективності технічних нововведень на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Поняття та показники рівня науково-технічного прогресу. Сучасні підходи до управління інноваційними процесами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу у світі та Україні. Оцінка ринкових можливостей підприємств готельно-ресторанного бізнесу у контексті реалізації інновацій.

1.5 МАРКЕТИНГ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Тема 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.

Тема 2. Особливості маркетингу сфери послуг.

Сутність та класифікація послуг. Характерні ознаки послуг. Поняття та особливості маркетингу сфери послуг. Складові маркетингу сфери послуг. Особливості маркетинг-міксу сфери послуг.

Еволюція становлення та розвитку маркетингу послуг. Наукові школи маркетингу послуг. Характеристика основних моделей маркетингу послуг:

модель Дж. Ратмела, модель П. Ейгліє і Е. Ланггарда «SERVACTION», модель К. Грьонроса, модель М.Д. Бітнер, модель Ф. Котлера, модель К. Лавлока.

Тема 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. Сутність, види та принципи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень.

Тема 4. Інформаційне забезпечення маркетингових досліджень.

Необхідність і значущість маркетингової інформації. Основні принципи формування і використання інформації. 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. Склад маркетингової інформаційної системи. Методи збирання первинної маркетингової інформації. Формування вибірки. Планування вибіркового дослідження.

Тема 5. 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.

Тема 6. 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.

Позиціювання 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 позиціювання.

Тема 7. 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.

Тема 8. 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.

Тема 9. 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 обраній 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. Позичування товару на ринку. Умови позиціонування та ціль позиціонування.

Тема 10. 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.

Тема 11. 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.

Тема 12. 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.

Тема 13. 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 рілейшнз. 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. Брендінг та процес формування бренду. Спонсорство та види спонсорської діяльності. Оцінка ефективності спонсорської діяльності. Мерчандайзинг. Паблік рілейшнз. Основні цілі та засоби паблік рілейшнз. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 14. Управління маркетингом в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

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

1 Тестування триває 1 годину (60 хвилин).

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

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

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

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

6 Мінімальна сума балів з випробування дорівнює 100.

7 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. посіб. / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.
2. 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.
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. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид.* Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
5. Організація готельно-ресторанної справи: рекомендаційний покажчик літератури / уклад. А.А. Ястремська; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2022. 92 с.
6. 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.
7. Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. *Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб.* Харків : Світ Книг, 2019. 486 с.

Готельна справа

1. *HoReCa: навч. посіб. Т.1: Готелі. 2-ге вид., перероб. і допов.* Київ: КНТЕУ, 2019. 348 с.: іл.
2. Арпуль О.В., Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А., Собін О.В. *Готельна справа: навч. посіб.* Київ: Кондор, 2024. 300 с.
3. Брич В.Я. *Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.* Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.
4. Іванова Л.О. *Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч. посіб.* Львів: Магнолія 2006, 2023. 214 с.
5. Іванова Л.О., Музика О.М. *Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навч. посіб.* Львів: Магнолія 2006, 2023. 226 с.
6. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. *Технологія готельної справи : навч. посіб.* Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
7. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. *Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник*. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб.. 3-тє вид.* Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.

Ресторанна справа

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства (3-є видання): навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280 с.
4. Брич В.Я. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.
5. 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.
6. Назаренко І.А., Боднарук О.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
7. 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 : навч. посіб.. Київ: Світ книг. 2019. 411 с.
8. Смирнитська М.Б., Тріщ Р.М. Охорона праці в галузі. Ресторанне господарство та торгівля : навч. посіб.. Київ: Світ книг. 2019. 362 с.
9. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві : навч. посіб.. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.

Економіка готелів і ресторанів

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.
2. 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.
3. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб. / Н.О. Власова [та ін.]. ХДУХТ. 2-ге вид., стер. Харків: Світ книг, 2019. 389 с.
4. Економіка готелів та ресторанів: конспект лекцій / Уклад. Н.В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова. Харків: НТУ «ХП», 2022. 94 с.
5. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. / С.А. Александрова, Л.В. Оболенцева, В. Ю. Світлична; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
6. Економіка і аналіз готельних та ресторанних підприємств: конспект лекцій / Уклад. І.О. Мельник. Миколаїв: МНАУ, 2021. 62 с.
7. Економіка і фінанси готельних та ресторанних підприємств: курс лекцій / Укладач Т.Г. Олійник. Миколаївський національний аграрний університет, 2023. 128 с.
8. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
9. 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. Іванова Л.О. *Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч. посіб.* Львів: Магнолія 2006, 2019. 214 с.
2. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. *Маркетинг послуг : навч. посіб.* Львів: Магнолія 2006, 2019. 508 с. посіб.
3. *Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч.-метод. посіб.* / Олійник О.С. Кам'янець-Подільський. Видавець Ковальчук О.В., 2021. 104с.
4. Сенишин О.С., Кривешко О.В. *Маркетинг: навч. посіб.* Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с.
5. Стамат В.М. *Маркетинг готельного і ресторанного господарства : конспект лекцій.* Миколаїв. 2021. 161 с.
6. Полінкевич О. М. *Маркетинг туризму та готельно-ресторанної справи : навч. посіб.* Луцьк : ЛНТУ, 2022. 288 с.
7. Цвілій С.М., Кукліна Т.С., Зайцева В.М. *Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб.* Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.

УХВАЛИЛИ

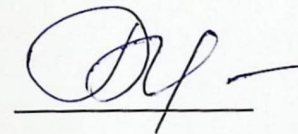
Завідувач кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи



Наталія ЧОРНА

ПОГОДЖЕНО

Голова
фахової атестаційної комісії



Марина РЯБЕНЬКА

Начальник
навчально-методичного відділу



Тетяна ШЕВЧУК