

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДВНЗ
«Ужгородський національний університет»
Приймальна комісія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова приймальної комісії
ДВНЗ «УжНУ», ректор

проф. В.І. Смоланка

2021 р.

ПРОГРАМА
фахового вступного випробування
для вступників на навчання для здобуття ОС «бакалавр»
за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа
(на основі здобутого освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст»)

РОЗРОБЛЕНО

Фаховою атестаційною
комісією зі спеціальності 241 Готельно-
ресторанна справа

Голова комісії: доц. Попик М.М.

Ужгород 2021

Пояснювальна записка

Загальні відомості. Програма складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «молодшого спеціаліста» за спеціальністю 5.14010101 «Готельне обслуговування» та 5.14010102 «Ресторанне обслуговування». Прийом абітурієнтів, які здобули освітньо-кваліфікаційний рівень (ОКР) «молодший спеціаліст», для навчання за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа проводиться за результатами фахових вступних випробувань у письмовій формі.

Мета вступного випробування. Фахове вступне випробування проводиться з метою перевірки відповідності знань, умінь, навиків вступників вимогам програми для здобуття освітнього ступеня «бакалавр» зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Вимоги до здібностей і підготовленості абітурієнтів. Абітурієнт, що проходить вступні випробування, повинен уміти: теоретично розкрити поставлене питання, продемонструвавши комплексні знання з організації готельного та ресторанного господарства; співвідносити теоретичні знання із проблематикою їх практичної реалізації в сучасних умовах; аналізувати чинне законодавство, яким урегульовано обговорювані питання; орієнтуватися в основних питаннях організації надання послуг на підприємствах готельного та ресторанного господарства; орієнтуватися в основних перспективних напрямках розвитку готельного та ресторанного господарства України; знати теоретичні та практичні основи економіки підприємства.

Характеристика змісту програми. Дана програма розкриває структуру та зміст фахового вступного випробування: визначає перелік фахових дисциплін, з яких проводиться вступне випробування, теми навчального матеріалу, орієнтовний перелік питань; структуру екзаменаційного білету та критерії оцінювання вступного випробування. У програмі подано список рекомендованої літератури для підготовки абітурієнтів до складання фахового випробування.

Перелік фахових навчальних дисциплін, з яких проводиться вступне випробування

Фахове вступне випробування для вступників на навчання за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа на основі здобутого освітньо-кваліфікаційного рівня «молодший спеціаліст» проводитиметься з таких фахових навчальних дисциплін:

1. Менеджмент готельно-ресторанного господарства.
2. Організація готельного господарства.
3. Організація ресторанного господарства.

Теми навчального матеріалу та орієнтований перелік питань

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Менеджмент та еволюція його розвитку

Менеджмент як процес управління. Сутність та зміст понять «менеджмент» та «управління». Різні підходи до визначення менеджменту. Основні складові та сфери менеджменту. Поняття менеджера. Співвідношення сфер і рівнів менеджменту. Виникнення та еволюція менеджменту. Основні напрямки і школи становлення менеджменту. Ранні теорії менеджменту. Класичні теорії: школа наукового управління, адміністративні школи. Поведінкові теорії: школа людських відносин, школа організаційної поведінки. Кількісний підхід. Інтегровані підходи до управління: процесний підхід, системний підхід, ситуаційний підхід. Сучасні особливості розвитку науки управління.

Тема 2. Організації як об'єкти управління. Менеджмент на різних стадіях життєвого циклу підприємства

Управління підприємствами туристичної індустрії як відкритої системи. Поняття організації та підприємства. Ознаки підприємства як системи. Середовище організації, його структура та характеристика складових елементів. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Характеристика зовнішнього середовища. Зовнішнє середовище прямого та непрямого впливу на діяльність підприємства туристичної індустрії. Міжнародні фактори зовнішнього середовища. Ефективні способи реагування на фактори зовнішнього впливу. Концепція життєвого циклу підприємства ГРГ. Стадії життєвого циклу. Характеристика різних підходів до визначення стадій життєвого циклу підприємства ГРГ. Моделі життєвого циклу підприємства: класична модель, модель для малого бізнесу, модель, де за основу взятий життєвий цикл людини. Проблеми та завдання менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємства ГРГ. Вибір стратегії в залежності від фази життєвого циклу підприємства. Характеристика етапів життєвого циклу залежно від типу стратегії конкурентної боротьби підприємства на ринку. Створення та реорганізація підприємства. Поглинання, злиття, розділення, відокремлення та ліквідація підприємства. Банкрутство. Характеристика форм і видів реструктуризації.

Тема 3. Принципи та методи менеджменту

Сутність поняття «принцип менеджменту». Підходи до класифікації принципів управління. Сучасні принципи менеджменту. Сутність поняття «методи менеджменту». Система методів менеджменту в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання. Організаційно-адміністративні методи управління. Соціально-психологічні методи управління

Тема 4. Планування як загальна функція менеджменту. Стратегічний менеджмент

Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Мета планування. Етапи процесу планування: визначення місії та цілей підприємства туристичної індустрії, оцінка сильних та слабких сторін, розробка стратегії. Основні принципи функції планування. Основні методи планування. Класифікація планів. Види планування, їх взаємозв'язок. Види планування: перспективне, середньотривале, поточне і оперативне. Цілі підприємства. Формування цілей функціонування підприємства. Види цілей. Фактори, що впливають на результативність процесу визначення цілей. Вимоги для визначення цілей. Поняття цільового управління («управління за цілями»). Поняття стратегічного управління. Сутність стратегії. Тактика. Класифікація стратегій організації (корпоративні (загальні), ресурсні, функціональні, продуктово-товарні). Визначення стратегічного набору

підприємства ГРГ. Основні етапи процесу реалізації стратегії: запуск конкретної стратегії, здійснення стратегічних змін, завершення конкретної стратегії.

Тема 5. Організація як загальна функція менеджменту

Сутність організування та її місце в системі управління. Сутність та види організаційних структур управління. Лінійна структура. Функціональна структура. Матрична структура. Проектна структура. Підприємницька структура. Адхократична структура. Партисипативна структура. Віртуальна структура. Сітьова (мережева) структура. Елементи структури. Фактори, що впливають на формування організаційної структури управління. Критерії оцінки та методи вибору організаційної структури. Принципи побудови організаційних структур. Розподіл прав і відповідальності. Системи розподілу прав та відповідальності. Централізація та децентралізація. Змінні, які визначають ступінь централізації чи децентралізації в організації та її підрозділах. Поняття спеціалізації. Групування робіт та координація діяльності. Розподіл та кооперація праці.

Тема 6. Мотивація як загальна функція менеджменту

Значення людського фактору в управлінні організацією, поняття мотивації. Потреба. Винагорода. Якість життя працівників. Теорії і моделі мотивації. Первісні теорії мотивації. Змістовні теорії мотивації. Теорія потреб А. Маслоу. Теорія МакКлеланда. Двохфакторна теорія Ф. Герцберга. Теорія існування, зв'язку і росту Альдерфера. Процесуальні теорії мотивації. Теорія справедливості Адамса. Теорія очікувань В. Врума. Модель Портера-Лоулера. Співставлення теорій мотивування. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці: цілі, принципи, види і форми.

Тема 7. Контроль як функція управління

Поняття контролю та його місце в системі управління. Принципи і цілі контролю. Види контролю. Попередній контроль. Поточний контроль. Заключний контроль. Процес контролю. Етапи процесу контролю. Стандарти і масштаби допуску. Вимірювання результатів. Зворотній зв'язок при контролі. Коректувальні дії після здійснення контролю. Типові помилки при здійсненні контролю.

Тема 8. Інформаційне та комунікаційне забезпечення менеджменту

Процес комунікації. Поняття комунікації. Умови здійснення комунікації. Модель процесу комунікації. Організація процесу комунікацій на підприємствах ГРГ. Значення та види комунікацій на підприємстві ГРГ. Особисті комунікації. Основні методи міжособових комунікацій. Організаційні комунікації. Типи організаційних комунікацій. Характеристика комунікаційних мереж та стилів на туристичному підприємстві. Види комунікаційних мереж (вертикальні, горизонтальні та діагональні). Види комунікаційних стилів (відкритість, реалізація себе, замкнутість в собі, захист себе, «торгуватися» за себе). Управління комунікаційними процесами. Характеристика перешкод комунікаційного процесу (міжособистісні та організаційні). Основні методи вирішення комунікаційних проблем. Стиль і стратегія між особових комунікацій. Підвищення ефективності комунікаційних процесів.

Тема 9. Прийняття управлінських рішень

Поняття і характерні особливості управлінських рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Підготовка до розробки управлінського рішення. Розробка управлінського рішення. Процес прийняття управлінських рішень. Основні етапи прийняття управлінських рішень. Методи прийняття управлінських рішень в підприємствах ГРГ.

Тема 10. Керівництво та лідерство

Поняття: повноваження, вплив, влада. Основні форми влади. Традиційна влада. Влада через винагороду. Влада через примус. Харизматична влада. Експертна влада. Основні форми впливу. Поняття і сутність лідерства. Види лідерства. Співвідношення понять лідера та керівника. Характеристика лідера. Варіанти поєднання лідера та керівника. Поведінкові теорії лідерства. Стиль керівництва. Авторитарний стиль, демократичний стиль, ліберальний стиль. Двомірне трактування стилів керування. Ситуаційні теорії лідерства. Ситуаційна модель керування Ф. Фідлера. Теорія «життєвого циклу» П. Херсі і К. Бланшара.

Тема 11. Кадровий менеджмент

Поняття, цілі та задачі кадрового менеджменту. Підбір персоналу. Планування, набір, відбір персоналу. Добір кадрів, наймання персоналу. Джерела, форми та методи формування трудових ресурсів підприємств ГРГ. Поняття резюме. Організаційно-розпорядчі документи. Документи з особового складу. Організація праці та оплати праці працівників. Форми оплати праці в підприємствах ГРГ. Оцінка ефективності праці персоналу. Поняття продуктивності праці. Фактори впливу на продуктивність праці. Основні резерви підвищення продуктивності праці в підприємствах туристичної індустрії. Просування персоналу. Підготовка керівних кадрів.

Тема 12. Управління конфліктами та попередження стресів

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. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями. Природа та управління стресами. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. Різновиди стресів. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів. Сучасні напрями стрес-менеджменту.

Тема 13. Самоменеджмент

Поняття та мета самоменеджменту, основні напрями діяльності по його організації. Вимоги до сучасного менеджера. Придатність людини до управлінської діяльності. Шляхи досягнення професіоналізму в управлінні. Принципи раціонального використання часу керівника. Планування особистої праці керівника, вибір пріоритетних справ у діяльності менеджера. Раціоналізація телефонних контактів. Поняття делегування. Принципи ефективного делегування повноважень керівника. Організація робочого місця керівника та технічне забезпечення роботи менеджера підприємства ГРГ.

Тема 14. Основи антикризового менеджменту та управління ризико-захищеністю підприємства ГРГ

Суть та основні види господарського ризику в діяльності підприємств ГРГ. Невизначеність (об'єктивна, суб'єктивна). Наслідки в ризикології. Ризикова діяльність. Ризикові події об'єктивного та суб'єктивного характеру. Причини ризику. Фактори ризику. Ризикова ситуація. Класифікація ризиків. Зміст та інструменти управління ризико-захищеністю підприємства ГРГ. Поняття ризико-захищеності. Складові процесу управління ризиком. Характеристика методів нейтралізації (управління) ризиків та оцінка їх ефективності. Уникнення ризику. Диверсифікація. Лімітування. Хеджування. Розподіл ризиків. Поняття кризи та основні фактори виникнення кризових ситуацій. Причини та умови виникнення кризової ситуації на підприємстві ГРГ. Основна класифікація факторів виникнення та наслідки кризових ситуацій. Типологія кризових ситуацій в організації: за масштабами, за проблематикою, за структурою відносин у соціально-економічній системі,

за передбаченістю, за причинами виникнення. Мета, зміст та принципи антикризового управління. Ризик-менеджмент як різновид антикризового менеджменту.

Тема 15. Ефективність управління підприємствами ГРГ

Зміст категорії «ефективність управління». Поняття ефективності управління та її складові. Концепції визначення ефективності управління. Цільова концепція. Системна концепція. Концепція балансу інтересів. Функціональна концепція. Композиційна концепція. Підходи до оцінки ефективності управління. Інтегральний підхід. Рівневий підхід. Часовий підхід. Напрямки підвищення ефективності управлінської праці.

Орієнтовний перелік питань

1. Сутність та зміст понять «менеджмент» та «управління». Різні підходи до визначення менеджменту. Основні складові та сфери менеджменту. Різновиди менеджменту.
2. Поняття масштабу керуваності.
3. Еволюційний розвиток менеджменту. Сучасні інтегровані підходи до управління.
4. Принципи, досягнення, основні представники школи наукового управління.
5. Принципи, досягнення, основні представники адміністративної школи.
6. Принципи, досягнення руху за гуманні стосунки.
7. Поняття, ознаки та різновиди організацій, у т. ч. в ГРГ.
8. Фактори прямого впливу зовнішнього середовища в системі управління закладів ГРГ.
9. Фактори непрямого впливу зовнішнього середовища в системі управління закладів ГРГ.
10. Фактори внутрішнього середовища в системі управління закладів ГРГ.
11. Концепції життєвого циклу підприємства.
12. Проблеми та завдання менеджменту на різних етапах життєвого циклу підприємства ГРГ.
13. Сучасні принципи менеджменту, в т.ч. у сфері обслуговування.
14. Поняття, особливості, переваги та недоліки економічних методів управління.
15. Поняття, особливості, переваги та недоліки адміністративних методів управління.
16. Поняття, особливості, переваги та недоліки соціально-психологічних методів управління.
17. Сутність і зміст планування як функції менеджменту.
18. Класифікація планів. Види планування в роботі закладів ГРГ.
19. Поняття про цілі підприємства. Цільове управління.
20. Стратегія організації. Різновиди стратегій.
21. Організація стратегічного планування на підприємствах ГРГ.
22. Методи оцінки стратегічних факторів та потенціалу підприємства.
23. Зміст та моделі проектування роботи на підприємствах ГРГ.
24. Організаційна функція в менеджменті: сутність та напрями.
25. Організаційна структура управління: сутність та складові елементи.
26. Особливості організаційного проектування: фактори впливу, сучасні принципи, етапи.
27. Особливості, переваги / недоліки ієрархічних організаційних структур управління (лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна).
28. Типові організаційні структури управління в закладах ГРГ.
29. Особливості та моделі сучасних “горизонтальних” організаційних структур. Партисипативний менеджмент.
30. Функція мотивації: сутність, основні поняття, інструменти.
31. Характеристика основних змістовних теорій мотивації.
32. Характеристика основних процесійних теорій мотивації.
33. Стимулювання: сутність поняття, різновиди та інструменти в сучасній готельній та ресторанній сфері.

34. Поняття контролю, різновиди та його місце в системі управління.
35. Процес та організація системи контролю.
36. Типові помилки в процесі контролю.
37. Сутність та різновиди комунікацій в організаційній діяльності.
38. Складові елементи комунікаційного процесу. Основні види перешкод комунікаційного процесу та методи їх вирішення.
39. Різновиди комунікаційних мереж та їх особливості.
40. Види комунікаційних стилів та їх особливості.
41. Сутність, класифікація та процес прийняття управлінських рішень.
42. Моделі й методи розробки управлінських рішень.
43. Керівництво, влада та вплив: сутність, різновиди та взаємозв'язок понять.
44. Сутність та ознаки лідерства.
45. Теорія «великих» людей як першопочатковий підхід до розуміння лідерства.
46. Характеристика основних поведінкових теорій лідерства.
47. Характеристика основних ситуаційних теорій лідерства та управління.
48. Поняття про стиль управління та його різновиди.
49. Поняття, цілі та завдання кадрового менеджменту.
50. Форми та системи оплати праці працівників.
51. Кадрова документація.
52. Колектив, його структура, способи формування.
53. Сучасні джерела пошуку та підбору персоналу. Рекрутинг.
54. Методи оцінювання персоналу.
55. Поняття про кризи та засади антикризового управління.
56. Антикризові програми підприємства, їх призначення, структура, розробка.
57. Поняття про ризики та ризик-менеджмент.
58. Особливості управління ризикозахищеністю закладів ГРГ.
59. Принципові підходи до організаційних змін та їх характеристика.
60. Реінжиніринг, даунсайсинг, бенчмаркінг, аутсорсинг, реструктуризація тощо як сучасні напрями управління змінами.
61. Особливості управління змінами в сучасних закладах ГРГ.
62. Способи подолання опору змінам на підприємстві.
63. Поняття, мета, функції, основні напрями самоменеджменту. Самопізнання, саморозвиток, самоконтроль.
64. Тайм-менеджмент та методи планування. Основні «поглиначі робочого часу».
65. Принципи ефективного делегування повноважень керівника.
66. Поняття, види та причини конфліктів в організації.
67. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями в організації.
68. Особливості сучасного стрес-менеджменту.
69. Поняття ефективності управління та її концепції.
70. Напрями підвищення ефективності управлінської роботи.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Основи організації підприємства готельного господарства

Суть категорії організація, що має багато значень можна виділити три: організація як система; організація як стан системи; та організація як процес. Характерні особливості організації як системи: цілісність та поділ. Типи зв'язків між елементами організації. Необхідні умови для того, щоб група могла вважатися організацією. Організація виробництва підприємств готельного господарства. Суть, завдання та значення організації виробництва готельного господарства. Ознаки організації як форми сумісної діяльності групи людей. Визначення поняття організація готельного господарства та підприємства готельного господарства.

Тема 2. Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії

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

Тема 3. Історія розвитку готельного господарства України

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга 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 напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 4. Сучасний стан і тенденції розвитку готельного господарства

Найбільші готельні об'єднання світу: інтегровані готельні ланцюги, консорціуми незалежних готелів, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Їх вплив на тенденції в архітектурні, будівництві, оснащенні засобів розміщення. Шляхи інтеграції України в міжнародні готельні ланцюги. Тенденції створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, будівлі незвичайних готелів. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Тема 5. Типологія підприємств готельного господарства

Поняття типізації. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств: місцезнаходження, функціональне призначення, термін перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, вік подорожуючих, мета подорожі. Вплив мети подорожі на функціональне призначення закладу. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі, курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, спортивні, туристичні... - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів кожного типу. Функціональні особливості підприємств: умови для відпочинку і спортивних розваг; організація конференц-послуг; послуг торгівлі; можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду; особливостями організації приміщень для ігор дітей; лікувально-оздоровчі процедури. Закордонний досвід типізації готелів.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

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, 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 та відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту. Функціональні особливості підприємств.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

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 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

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.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

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 10. Діяльність органів і служб стандартизації України в галузі готельного бізнесу

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 комплексної стандартизації, положення випереджувальної 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 11. Організаційно – правові форми та форми власності закладів готельного господарства

Заходи здійснення переходу від монополії держави на привласнення засобів і результатів виробництва і на управління ним до різноманітних форм власності. Різні форми власності засобів розміщення в Україні: державна, комунальна, приватна, державно-корпоративна, комунально-корпоративна, змішана, іноземна, колективна. Особливості трактування форм власності в різних державних актах. Класифікатор форм власності. Характеристика організаційно-правових форм суб'єктів підприємницької діяльності в готельному господарстві. Форми управління підприємствами готельного господарства. Форми об'єднань готельних підприємств, Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.

Тема 12. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єр 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 13. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства

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. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях. 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, принципи поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 14. 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, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 15. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

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.

Тема 16. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для притирального 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. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 17. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. 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. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Приміщення господарського і складського призначення, їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти дрібного ремонту речей, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Тема 18. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання, зміст і основні напрями 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 у 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. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 19. 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 матеріально-технічних 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.

Тема 20. 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 виконання 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, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 21. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

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 на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомийні 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 22. Технологія прийому та розміщення туристів у 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 - 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. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 23. Організація роботи поверхового персоналу готелю

Персонал, який забезпечує приймання і обслуговування на поверсі, його обов'язки і посадові інструкції. Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо. Підготовка номерів до заселення. Приймання і розміщення проживаючих. Вимоги до обслуговуючого персоналу в індустрії гостинності в різних категоріях готелів.

Тема 24. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

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 автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 25. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних

дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 26. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. 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. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Тема 27. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

Тема 28. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Види технологічних циклів: основний, обслуговуючий, допоміжний. Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Тема 29. Організація виїзду з готелю

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у споживачів готельних послуг. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на збуті речі. Технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Тема 30. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

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.

Тема 31. Робочий час працівників підприємства готельного господарства

Робочий час, поняття і види. 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. 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.

Тема 32. Методи вивчення робочого часу

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проектований 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. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Тема 33. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства

Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Тема 34. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно

від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

Тема 35. Служба безпеки готельного господарства

Організація служби безпеки готельного господарства. Суть та зміст поняття безпека. Види безпеки. Служба безпеки в закладах розміщення та її структура. Працівники служби безпеки готельного господарства, їхні кваліфікаційні вимоги та принципи відбору. Психологічно-кваліфікаційний портрет працівника служби безпеки готелю. Технічні засоби безпеки, опис та методика використання. Ефективність технічних засобів безпеки. Протипожежні заходи в закладах розміщення.

Тема 36. Дозвілля в закладах розміщення

Організація дозвілля в закладах готельного господарства. Функції дозвілля та його закономірності. Основні типи підприємств дозвілля. Характеристики підприємств, що забезпечують організацію дозвілля гостям готельного господарства. Ігорний бізнес, як сегмент індустрії дозвілля. Анімація та її різновиди. Роль анімації в роботі готельно-ресторанного комплексу.

Орієнтовний перелік питань

1. Сутність категорії «організація».
2. Організація виробництва (підприємства) ГГ: суть і завдання.
3. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.
4. Історія розвитку світового готельного господарства.
5. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
6. Підтримка готельного бізнесу: міжнародний досвід.
7. Зародження готельної справи в Україні.
8. Виникнення в Україні перших гостьових підприємств.
9. Готельні підприємства м. Києва.
10. Розвиток готельної справи на західноукраїнських землях.
11. Сутність інтегрованих готельних ланцюгів, консорціуми незалежних готелів, компаній, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
12. Тенденції розвитку: нові технології, глобалізація пропозиції та попиту, індивідуалізація обслуговування.
13. Шляхи інтеграції України в світове господарство.
14. Колективні і індивідуальні засоби розміщення готельного типу
15. Засоби розміщення не готельного типу.
16. Засоби розміщення рекреаційної діяльності.
17. Фактори, що впливають на типізацію засобів розміщення.
18. Типи та види підприємств готельного господарства для відпочинку.
19. Загальна характеристика та особливості підприємств для відпочинку у готельному господарстві.
20. Функціонування лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.
21. Існуючі різновиди лікувально-оздоровчих підприємств в готельному господарстві та їх особливості.
22. Історичні підходи до класифікації готелів.
23. Основні принципи, які закладені в класифікацію підприємств готельного господарства.
24. Загальні вимоги до підприємств готельного господарства.
25. Вимоги до різних категорій готелів України.
26. Структура сучасного ринку засобів розміщення.
27. Характеристика індивідуальних та колективних засобів розміщення.

28. Критерії класифікації засобів розміщення.
29. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту за кордоном.
30. Законодавчі акти, що регулюють діяльність готельного господарства.
31. Регулювання діяльності приватних закладів тимчасового розміщення.
32. Засоби державного регулювання – сертифікація та стандартизація, ДСТУ, застосування нормативів, технічних умов та регламентів.
33. Правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
34. Регулювання діяльності рекреаційних закладів.
35. Характеристика організаційно – правових форм та форм власності суб'єктів господарювання в готельному господарстві.
36. Форми управління підприємствами готельного господарства.
37. Форми об'єднань готельних підприємств.
38. Організаційно – правові форми суб'єктів господарювання в засобах рекреаційної діяльності.
39. Основні терміни та їх визначення.
40. Основні архітектурні стилі.
41. Інтер'єр. Основні поняття і вимоги.
42. Інтер'єр як художня композиція.
43. Меблі в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
44. Декоративне мистецтво в художньому оформленні в готельному приміщенні.
45. Кольорове рішення в інтер'єрі приміщень.
46. Кольорові рішення в інтер'єрі.
47. Закон контрастів.
48. Типи кольорів за впливом на людину.
49. Фактори, що визначають кількісно-якісний склад приміщень у підприємстві готельного господарства.
50. Розподіл приміщень у підприємствах готельного господарства на групи.
51. Функціональна організація приміщень.
52. Склад приміщень, що належать до житлової групи.
53. Характеристика типів та категорій номерів.
54. Склад приміщень побутового обслуговування.
55. Характеристика та основні вимоги до коридорів, холів.
56. Організація приміщень адміністративної групи.
57. Організація приміщень вестибюльної групи.
58. Організація приміщень культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.
59. Приміщення господарського і складського призначення.
60. Завдання відділу продовольчого й матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
61. Організація продовольчого постачання в готельному господарстві.
62. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
63. Основні функції складського господарства.
64. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів.
65. Види складських приміщень для збереження матеріально-технічних.
66. Організація транспортного господарства.
67. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства.
68. Система холодного і гарячого водопостачання та їх технічна експлуатація.
69. Система опалення, шляхи економії тепла.
70. Система вентиляції та кондиціонування.
71. Ліфтове господарство і його експлуатація.
72. Нормативна та експлуатаційна документація служби приймання та обслуговування.

73. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, їх значення.
74. Форми документів суворої звітності.
75. Правила внутрішнього трудового розпорядку готелю.
76. Посадові обов'язки працівників СПО.
77. Функціональні обов'язки адміністратора.
78. Функціональні обов'язки консьєржа готелю.
79. Функціональні обов'язки портьє готелю.
80. Функціональні обов'язки оператора автоматизованого розрахунку.
81. Функціональні обов'язки швейцара.
82. Стандарт роботи працівників СПО.
83. Бронювання основних та додаткових послуг в готелі.
84. Порядок розміщення споживачів готельних послуг.
85. Склад та функції поверхової служби готелю.
86. Вимоги до обслуговуючого персоналу готелю.
87. Функціональні обов'язки працівників служби.
88. Організація надання додаткових послуг.
89. Організація надання послуг харчування в засобах розміщення.
90. Організація торгівельно-побутових послуг в засобах розміщення.
91. Організація послуг бізнес-центрів і конференц-залів в засобах розміщення.
92. Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
93. Організація екскурсійних послуг в засобах розміщення.
94. Організація рекреаційних послуг в засобах розміщення: лікувально-профілактичних, спортивно-оздоровчих, видовищно-розважальних, інформаційно-пізнавальних.
95. Значення інформаційного обслуговування для підвищення рівня готельного сервісу.
96. Характеристика та організація інформаційних послуг.
97. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.
98. Корпоративна культура та програми лояльності.
99. Види та технологія прибиральних робіт на навколишній території.
100. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.
101. Особливості прибирання освітлювальних приборів.
102. Організація готельного номеру та його обслуговування.
103. Прибиральні роботи у інших приміщеннях готелю.
104. Матеріали для прибиральних робіт, інвентар, механізми, обладнання.
105. Технологічний взаємоз'язок вестибюльної та поверхової служб готелю з питань виїзду гостей.
106. Технологія прийому номера у проживаючих.
107. Складання актів на забуті речі та пошкодження готельного майна.
108. Основні групи працівників підприємства працівників готельного господарства.
109. Кваліфікаційна структура персоналу.
110. Основні форми праці в готельних підприємства, їх характеристики.
111. Організація планування праці працівників готельного господарства.
112. Робочий час – поняття та види.
113. Відхилення від нормального робочого часу.
114. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу.
115. Методи виміру затрат робочого часу та їх характеристика.
116. Баланс затрат робочого часу.
117. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
118. Особливості раціональної організації праці працівників СПО.
119. Особливості режиму праці в підрозділах підприємства готельного господарства.
120. Особливості раціональної організації праці працівників поверхової служби готелю.
121. Сутність нормування праці в підприємстві готельного господарства.

122. Методи встановлення норм праці
123. Організація служби безпеки готельного господарства.
124. Працівники служби безпеки готельного господарства.
125. Технічні засоби безпеки.
126. Функції дозвілля.
127. Основні типи підприємств з дозвілля.
128. Ігорний бізнес як елемент дозвілля.
129. Анімація та її роль в роботі готельного комплексу.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Особливості виробничо-торговельної діяльності підприємств громадського харчування

Визначення масового харчування та підприємства масового харчування. Функції підприємства масового харчування як господарської одиниці. Особливості функцій підприємств галузі громадського харчування. Коротка історія виникнення ресторанів.

Тема 2. Загальна класифікація підприємств ресторанного господарства

Дефініція терміну ресторанне господарство. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно національного стандарту України ДСТУ4281:2004. (поділ закладів за економічною, торговельною, виробничою ознаками)

Тема 3. Загальна характеристика типів підприємств ресторанного господарства

Визначення основних факторів, які враховуються при визначенні типу ресторанного господарства. Перелік основних типів ресторанного господарства, їх загальна характеристика. Класифікація послуг закладів масового харчування, основні вимоги щодо послуг.

Тема 4. Соціально-економічне значення ресторанних послуг

Класифікація послуг закладів масового харчування. Основні вимоги щодо послуг в закладах ресторанного господарства.

Тема 5. Характеристика торгових та виробничих приміщень, їх обладнання

Види приміщень для обслуговування споживачів, їх характеристика (зали ресторанного господарства). Види підсобних приміщень, їх характеристика. Перелік та основне призначення обладнання для обслуговування споживачів. Меблі як основне обладнання торговельних приміщень, основні вимоги.

Тема 6. Характеристика столового посуду, приборів, білизни. Асортимент кришталевого та скляного посуду

Короткий опис характеристик порцелянового та фаянсового посуду. Асортимент необхідних тарілок, блюд, чашок та кавників для якісного обслуговування споживачів у закладах громадського харчування. Різновид додаткового посуду, перелік сучасних видів посуду. Перелік класичних елементів кришталевих та скляних наборів посуду. Основне призначення металевого посуду та приборів.

Тема 7. Меню, види та функції. Способи оформлення меню

Різновиди меню, циклічне, статичне, динамічне. Поняття винної та cocktail-карт. Десертне меню. Дитяче меню.

Тема 8. Порядок розташування страв у меню. Види банкетів та прийомів, особливості меню

Порядок розташування страв за основними групами. Специфіка банкетного меню. Меню для різних прийомів, його особливості.

Тема 9. Технологія обслуговування споживачів у закладах масового харчування

Особливості технологічного процесу надання послуг харчування у готелях, мобільних засобах розміщення та на конгресах. Технологія порційної подачі страв, загальні правила. Подача страв «в стіл» та «в обнос», загальні правила. Подача страв з попереднім порціонуванням, основні правила. Додаткові способи обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Тема 10. Правила подачі кулінарної продукції. Технологія обслуговування за типом «кейтеринг»

Правила та черговість подачі холодних страв та закусок, основні вимоги при розстановці на столі. Основні температурні режими подавання. Правила та черговість подачі гарячих закусок, температурні режими. Різновиди супів та бульйонів, правила їх подачі. Складові других гарячих страв, правила та температура їх подачі. Загальна класифікація солодких страв, правила подавання та загальні вимоги щодо естетики їх вигляду. Загальні правила подачі чаю, кави, шоколаду та какао. Основний посуд, необхідний для приготування сучасних різновидів гарячих напоїв. Визначення кейтерингу, його види та функції.

Тема 11. Класифікація алкогольних та б/а напоїв

Основні групи алкогольних напоїв, загальна характеристика. Різновиди алкоголю та б/а напоїв. Правила підбору та подачі напоїв до страв.

Тема 12. Винна карта та сутність еногастрономії

Різновиди вина. Основні регіони Європи. Вина Нового Світу. Правила підбору вина до страв. Поняття еногастрономії. Функції сомельє.

Тема 13. Кухня та її складові. Стили кухонь, їх характеристика

Складові кухні та їх визначення. Типи кухонь. Поняття інгредієнтів та їх роль у процесі формування харчової карти світу. Етнічні та релігійні кухні світу.

Тема 14. Історія виникнення кухонь світу. Основні фактори формування кухонь світу. Основи раціонального харчування

Історія виникнення кулінарії. Природні та релігійні фактори формування cuisine. Вплив географічного положення та клімату на формування типу кухні. Принципи раціонального харчування: адекватність, збалансованість. Вимоги до харчового раціону, режиму харчування, умов прийому їжі. Основні харчові речовини: білки, жири, вуглеводи, вітаміни, мінеральні речовини, вода.

Тема 15. Характеристика нетрадиційних систем харчування

Нетрадиційні системи харчування та їх критичний аналіз: роздільне харчування, вегетаріанство, сиродієння, харчування за групою крові і т.д.

Тема 16. Традиції та особливості української кухні. Закарпатська кухня

Традиції харчування українського народу. Особливості закарпатської кухні.

Тема 17. Особливості менеджменту в сфері ресторанного бізнесу

Визначення та цілі менеджменту ресторанної сфери. Менеджмент як необхідний елемент ефективного функціонування всіх підрозділів закладу. Раціональне використання трудових ресурсів у ресторанах. Якість послуг.

Тема 18. Особливості маркетингу в сфері ресторанного бізнесу

Визначення та цілі маркетингу ресторанної сфери. Цілі та стратегії закладу. План маркетингу та його пункти. Інструменти маркетингових комунікацій в ресторанному бізнесі.

Тема 19. Поняття та ідея культури. Типи і форми культури. Елементи культури

Етимологія терміну «культура». Ідея культури в історичному розрізі. Значення культури в суспільстві. Сфери прояву культури. Типи та форми культури. Елементи культури та її функції.

Тема 20. Культура та етика. Поняття професійної етики

Виникнення професійної етики, її об'єкт. Аспекти вивчення професійної етики.

Тема 21. Культура організації в сфері гостинності

Визначення культури організації, її функції. Елементи культури організації. Типи культури організації в сфері гостинності.

Тема 22. Корпоративна культура, типи та види

Поняття корпоративної культури, основні типи. Роль цінностей при визначенні типів корпоративної культури.

Тема 23. Корпоративна культура, структура та зміст

Зміст та рівні корпоративної культури. Складові структури корпоративної культури.

Тема 24. Типологія корпоративної культури за Р. Акоффом та Г. Хофштедом

Структурні елементи, що визначають зміст корпоративної культури за вищевказаними науковцями.

Тема 25. Фактори формування корпоративної культури в закладах громадського харчування

Фактори формування та «глибина» корпоративної культури. Методи підтримки корпоративної культури.

Тема 26. Етико-культурні компоненти у ресторанному бізнесі

Глобальний етичний кодекс туризму, його складові. Етика туриста та споживача. Поняття етики в культурі закладів ГХ. Світові приклади етичних кодексів для працівників ресторанної сфери.

Тема 27. Міжнародний і вітчизняний досвід розвитку культури ресторанного бізнесу

Американська та швейцарська школи гостинності, їх характеристика та основні концепції. Радянська школа гостинності, її вплив на сучасний рівень сервісу в закладах ГХ.

Тема 28. Психологічна культура ресторанного сервісу

Поняття психологічного клімату, його роль для трудового колективу в закладах ресторанного господарства. Поняття кризи та конфлікту в трудовому колективі. Кейс-технології як спосіб моделювання психологічної культури. Способи покращення психологічного комфорту.

Тема 29. Етична культура ресторанного сервісу

Роль та місце стереотипів для працівників ресторанної сфери. Поняття «етичних табу» в закладах ГХ.

Тема 30. Естетична культура ресторанного сервісу

Феномен естетичного, структура, його інтерпретації. Основні естетичні категорії. Роль та функції екстер'єру та інтер'єру для культури ресторанного сервісу. Декор столів в закладах харчування. Декорування страв. Колористика в закладах харчування.

Тема 31. Організаційна культура в ресторанній сфері. Адміністративна етика

Теорія «спіральної динаміки» К. Грейвза, складові та етапи проходження. Визначення та складові адміністративної етики. Умови дотримання адміністративної етики. Вимоги до сучасного керівника, американський та англійський концепт вимог.

Тема 32. Культура ділового спілкування в закладах ресторанного господарства

Роль та механізми спілкування. Форми і особливості ділового спілкування.

Тема 33. Ознаки високого рівня професіоналізму працівників ресторанного бізнесу

Фактори підвищення продуктивності персоналу. Роль мотивації в підтриманні високого рівня професіоналізму.

Тема 34. Методи оцінки рівня культури фахівців ресторанного бізнесу

Система показників якості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Якість праці та якість продукції як найвагоміші показники якості обслуговування в закладах ГХ.

Тема 35. Етикет ділової взаємодії

Етико-естетичні принципи спілкування в сучасній управлінській культурі.

Тема 36. Формування культури ділової взаємодії фахівців ресторанної сфери

Сутність моральної проблеми співвідношення цілей і засобів у професійній діяльності. Умови ефективного формування культури ділової взаємодії серед фахівців ГХ.

Тема 37. Роль іміджу у діяльності працівників закладів громадського харчування

Визначення іміджу, аспекти його формування. Зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація..

Тема 38. Культура ділової поведінки згідно посадових інструкцій в закладах ресторанного господарства

Роль та функції посадових інструкцій. Формальний та неформальний контракти, їх вплив на культуру поведінки працівника закладу ресторанної сфери.

Тема 39. Культура організації і проведення комунікативних заходів в закладах ресторанного господарства

Поняття та види прийомів. Особливості проведення. Етапи підготовки до офіційних прийомів. Техніка спілкування. Комунікативна поведінка, соціальна відстань при проведенні ділових прийомів.

Тема 40. Особливості ділового спілкування та етикету в різних країнах в сфері гостинності

Особливості складання меню. Правила сервіровки столу. Види обслуговування на прийомах. Правила поведінки за столом. Правила вживання певних страв. Dress-code офіційних прийомів

Орієнтовний перелік питань

1. Визначення масового харчування, основні функції.
2. Розкрийте суть галузевої функції масового харчування.
3. Розкрийте суть організаційно-економічної функції масового харчування.
4. Соціальний характер масового харчування, основні складові.
5. Історія виникнення ресторанів.
6. Визначення ресторанного господарства. Господарська діяльність закладів ресторанного господарства.
7. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
8. Класифікація закладів ресторанного господарства за торговельною ознакою.
9. Класифікація закладів ресторанного господарства за виробничою ознакою.

10. Класифікація закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції та послуг.
11. Основні типи закладів ресторанного господарства, загальна характеристика.
12. Класифікація закладів громадського харчування за класами, основні характеристики.
13. Класифікація закладів громадського харчування за характером контингенту, основні характеристики.
14. Послуги ресторанного господарства, загальні відомості та визначення, їх класифікація за характером.
15. Сутність послуги харчування та її елементи.
16. Послуги з реалізації продукції, основні елементи.
17. Послуги з виготовлення кулінарної продукції, їх складові.
18. Інформативно-консультативні послуги ресторанного господарства, їх складові.
19. Загальні вимоги щодо послуг ресторанного господарства.
20. Визначення ресторану, загальна характеристика.
21. Визначення кафе, загальна характеристика та види.
22. Визначення їдальні, загальна класифікація.
23. Визначення буфету, загальна характеристика.
24. Визначення бару, основні види та їх загальна характеристика.
25. Зали ресторанного закладу, їх види та призначення.
26. Види підсобних приміщень, їх характеристика.
27. Види буфетів, їх основне призначення.
28. Загальні вимоги щодо мийні столового посуду у закладах ресторанного господарства.
29. Додаткові приміщення у закладах ресторанного господарства.
30. Функції та вимоги до меблів у приміщенні ресторанного господарства.
31. Додаткове устаткування для обслуговування споживачів на підприємствах громадського харчування.
32. Основні характеристики фаянсового та порцелянового посуду.
33. Загальний перелік класичного набору тарілок у закладах ресторанного господарства, їх характеристика та призначення.
34. Сучасний посуд у закладах громадського харчування.
35. Загальний перелік класичного набору кришталевого та скляного посуду у закладах ресторанного господарства, їх характеристика та призначення.
36. Види барного посуду, характеристика та призначення.
37. Асортимент металевих посуду, характеристика та призначення.
38. Асортимент столових приборів, характеристика та призначення.
39. Столова білизна, види та призначення.
40. Меню, прейскурант страв та карти вин та напоїв, їх загальна характеристика.
41. Види меню, їх характеристика.
42. Оформлення меню та прейскурантів.
43. Основні етапи підготовки торговельного залу до обслуговування споживачів.
44. Підготовка столового посуду, приборів та столової білизни до обслуговування споживачів.
45. Підготовка персоналу до процесу обслуговування споживачів.
46. Технологія порційної подачі страв.
47. Технологія подачі страв «в обнесення», загальні відомості.
48. Технологія подачі страв «в стіл», загальні відомості.
49. Технологія подачі страв з попереднім порціонуванням, загальні відомості.
50. Правила подачі гарячих закусок.
51. Правила подачі супів та бульйонів.
52. Правила подачі других гарячих страв.
53. Правила подачі солодких страв та фруктів.
54. Правила подачі чаю, кави, шоколаду, какао.

55. Класифікація алкогольних напоїв за основними групами.
56. Слабоалкогольні та безалкогольні напої, основні види.
57. Правила підбору та подачі напоїв до страв.
58. Організація та види банкетів, основна класифікація.
59. Кейтеринг, його види.
60. Організація обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку та торгових центрах.
61. Організація обслуговування учасників форумів, нарад, конференцій.
62. Організація обслуговування споживачів на авіатранспорті та аеропортах.
63. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті та вокзалах.
64. Особливості обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства в системі готельно-туристичного комплексу.
65. Основні групи показників якості продукції, загальна класифікація.
66. Визначення та цілі менеджменту ресторанної сфери.
67. Роль та функції менеджера та/або адміністратора закладу ресторанного господарства.
68. Маркетингові стратегії закладу громадського харчування.
69. План маркетингу та його елементи в закладах ресторанного господарства.
70. Інструменти маркетингових комунікацій в ресторанному бізнесі.
71. Визначення масового харчування, основні функції.
72. Розкрийте суть галузевої функції масового харчування.
73. Розкрийте суть організаційно-економічної функції масового харчування.
74. Соціальний характер масового харчування, основні складові.
75. Історія виникнення ресторанів.
76. Визначення ресторанного господарства. Господарська діяльність закладів ресторанного господарства.
77. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності.
78. Класифікація закладів ресторанного господарства за торговельною ознакою.
79. Класифікація закладів ресторанного господарства за виробничою ознакою.
80. Класифікація закладів ресторанного господарства за ознакою комплексу продукції та послуг.
81. Основні типи закладів ресторанного господарства, загальна характеристика.
82. Класифікація закладів громадського харчування за класами, основні характеристики.
83. Класифікація закладів громадського харчування за характером контингенту, основні характеристики.
84. Послуги ресторанного господарства, загальні відомості та визначення, їх класифікація за характером.
85. Сутність послуги харчування та її елементи.
86. Послуги з реалізації продукції, основні елементи.
87. Послуги з виготовлення кулінарної продукції, їх складові.
88. Інформативно-консультативні послуги ресторанного господарства, їх складові.
89. Загальні вимоги щодо послуг ресторанного господарства.
90. Визначення ресторану, загальна характеристика.
91. Визначення кафе, загальна характеристика та види.
92. Визначення їдальні, загальна класифікація.
93. Визначення буфету, загальна характеристика.
94. Визначення бару, основні види та їх загальна характеристика.
95. Зали ресторанного закладу, їх види та призначення.
96. Види підсобних приміщень, їх характеристика.
97. Види буфетів, їх основне призначення.
98. Загальні вимоги щодо мийні столового посуду у закладах ресторанного господарства.
99. Додаткові приміщення у закладах ресторанного господарства.
100. Функції та вимоги до меблів у приміщенні ресторанного господарства.

101. Додаткове устаткування для обслуговування споживачів на підприємствах громадського харчування.
102. Основні характеристики фаянсового та порцелянового посуду.
103. Загальний перелік класичного набору тарілок у закладах ресторанного господарства, їх характеристика та призначення.
104. Сучасний посуд у закладах громадського харчування.
105. Загальний перелік класичного набору кришталевого та скляного посуду у закладах ресторанного господарства, їх характеристика та призначення.
106. Види барного посуду, характеристика та призначення.
107. Асортимент металевого посуду, характеристика та призначення.
108. Асортимент столових приборів, характеристика та призначення.
109. Столова білизна, види та призначення.
110. Меню, прейскурант страв та карти вин та напоїв, їх загальна характеристика.
111. Види меню, їх характеристика.
112. Оформлення меню та прейскурантів.
113. Основні етапи підготовки торговельного залу до обслуговування споживачів.
114. Підготовка столового посуду, приборів та столової білизни до обслуговування споживачів.
115. Підготовка персоналу до процесу обслуговування споживачів.
116. Технологія порційної подачі страв.
117. Технологія подачі страв «в обнесення», загальні відомості.
118. Технологія подачі страв «в стіл», загальні відомості.
119. Технологія подачі страв з попереднім порціонуванням, загальні відомості.
120. Правила подачі гарячих закусок.
121. Правила подачі супів та бульйонів.
122. Правила подачі других гарячих страв.
123. Правила подачі солодких страв та фруктів.
124. Правила подачі чаю, кави, шоколаду, какао.
125. Класифікація алкогольних напоїв за основними групами.
126. Слабоалкогольні та безалкогольні напої, основні види.
127. Правила підбору та подачі напоїв до страв.
128. Організація та види банкетів, основна класифікація.
129. Кейтеринг, його види.
130. Організація обслуговування споживачів у місцях масового відпочинку та торгових центрах.
131. Організація обслуговування учасників форумів, нарад, конференцій.
132. Організація обслуговування споживачів на авіатранспорті та аеропортах.
133. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті та вокзалах.
134. Особливості обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства в системі готельно-туристичного комплексу.
135. Визначення якості ресторанної продукції, її властивості.
136. Основні групи показників якості продукції, загальна класифікація.
137. Визначення та цілі менеджменту ресторанної сфери.
138. Основні способи раціоналізації трудових ресурсів у ресторанах.
139. Роль та функції менеджера та/або адміністратора закладу ресторанного господарства.
140. Маркетингові стратегії закладу громадського харчування.
141. План маркетингу та його елементи в закладах ресторанного господарства.
142. Інструменти маркетингових комунікацій в ресторанному бізнесі.

Структура екзаменаційного білету

Вступне випробування для вступу на ОС «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа проходить у письмовій формі. Кожен екзаменаційний білет містить десять тестових завдань та два теоретичних питання. Формуються білети шляхом автоматичного відбору з переліку завдань усіх навчальних дисциплін, винесених для складання фахового вступного випробування. Екзаменаційні білети містять питання приблизно однакового рівня складності та є рівнозначними.

Критерії оцінювання вступного випробування

Згідно із Правилами прийому ДВНЗ «УжНУ» в 2021 р., фахові вступні випробування на здобуття ОС «бакалавр» на основі здобутого ОКР «молодший спеціаліст» оцінюється за шкалою від 100 до 200 балів. Відповідно до структури екзаменаційного білета, кожна тестова правильна відповідь оцінюється у 4 бали, а кожне теоретичне питання – відповідно у 30 балів. Максимальна кількість балів за правильні відповіді – 100 (200).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основна література:

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Діденко В. М. Менеджмент: Підручник / В. М. Діденко. – К.: Кондор, 2008. – 584 с.
3. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / Н. Є. Кудла. Київ: Знання, 2012. 343 с.
4. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
5. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій [Текст]: Навчальний посібник. / Т. В. Назарчук, О. М. Косіюк. К.: «Центр учбової літератури», 2015. 560 с.
6. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. К.: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
7. Основи менеджменту: підручник / За ред. А. А. Мазаракі. – Харків: Фоліо, 2014. – 846 с.
8. Основи менеджменту: Навчальний посібник / Укладач В. О. Кравченко. Одеса: Атлант, 2012 р. 211 с.
9. Осовська Г. В. Основи менеджменту. Навчальний посібник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. К.: "Кондор", 2006. 664 с.
10. Ткаченко О. П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства [текст] : Навч. пос. / О. П. Ткаченко, С. С. Ткачова; Харк. держ. університет харчування та торгівлі. Х. : ХДУХТ, 2009. 200 с.
11. Шатун В.Т. Основи менеджменту: Навчальний посібник. Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2006. 376 с.

Доповізна література:

1. Бабчинська О. І. Самоменеджмент як складова професійного розвитку персоналу [Електронний ресурс] / О. І. Бабчинська, А. К. Мідляр // Ефективна економіка. № 9. 2016. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5151>
2. Балабанова Л. В. Управління персоналом. Підручник / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. К.: Центр учбової літератури, 2011. 468 с.
3. Батюк Б. Б. Партисипативний менеджмент як один з методів прийняття управлінських рішень / Б. Б. Батюк, О. Я. Батюк // Науковий вісник ЛНУВМБТ імені С.З. Гжицького. 2010. Том 12. № 2 (44). Частина 5. С. 3-7.
4. Берницька Д. Стратегічний аналіз зовнішнього середовища підприємства методом pest/step аналізу / Д. Берницька // Економічний аналіз. 2012. Вип. 11., Част. 2. С. 41-45.
5. Гладунський В. Н. Адміністративні методи менеджменту, правила і закони логіки / В. Н. Гладунський, Г. І. Берегова // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. 2013. № 1. С. 97-101.
6. Гладунський В. Н. Психолого-педагогічні методи менеджменту як важливий чинник підвищення ефективності управління персоналом / В. Н. Гладунський, К. В. Буяр // Вісник Університету банківської справи Національного банку України – 2013. Вип. 2 (17). С. 263-267.
7. Гончар Л. О. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / Л. О. Гончар, І. О. Єфіменко // Ефективна економіка. № 10.2015. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=621>
8. Гончар М. Ф. Діагностування систем стрес-менеджменту на підприємствах / М. Ф. Гончар // Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 22. С. 87-91.

9. Гончар М. Ф. Стрес-менеджмент на підприємстві: характеристика та способи вирішення із застосуванням коучингу / М. Ф. Гончар, Х. В. Кабан // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2012. № 727: Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. С. 28–32.
10. Дідур К.М. Сучасні методи оцінки персоналу [Електронний ресурс] / К. М. Дідур // Ефективна економіка. № 11. 2011. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=776>
11. Домбик О. М. Організація внутрішнього контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: теоретико-практичний аспект / О. М. Домбик // Науковий вісник НЛТУ України. 2016. Вип. 262. С. 47-53.
12. Дрогомирецька М. І. Становлення і розвиток принципів менеджменту та їхня роль у діяльності сучасних організацій / М. І. Дрогомирецька // Економічні науки. Серія "Економіка та менеджмент": Збірник наукових праць. Луцький національний технічний університет. Випуск 9 (34). Частина 1. Луцьк, 2012. С. 95-103.
13. Захарова С. Г. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовища на розвиток готельно-ресторанного господарства України / С. Г. Захарова // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Державне управління. - 2015. Т. 263, Вип. 252. С. 78-83.
14. Іващенко В. Самоменеджмент та його роль у досягненні цілей людини / В. Іващенко // Витоки педагогічної майстерності. 2016. Випуск 18. С. 141-146.
15. Кабаченко М. О. Система оплати праці: проблемні питання / М. О. Кабаченко // Право та інновації. 2015. № 2. С. 109-114.
16. Козак К. Б. Структура трудового потенціалу персоналу харчових підприємств / К. Б. Козак, І. Марушевська, А. Гостєва // Економіка харчової промисловості. 2011. № 3. С. 36-40.
17. Копотієнко Т. Ю. Внутрішній аудит в управлінні витратами підприємств ресторанного господарства / Т. Ю. Копотієнко // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2014. № 797. С. 242-247.
18. Кубарева В. С. Методологічні аспекти визначення місії та цілей підприємств / В. С. Кубарева В. С. // Вісник Хмельницького національного університету. 2013. № 3. Т. 2. С. 224-227.
19. Кузьмін О. Є. Стреси як об'єкт менеджменту: сутність, класифікація та фактори формування / О. Є. Кузьмін, М. Ф. Гончар // Бізнес Інформ. 2017. № 3. С. 413-418.
20. Кулакова С. Ю. Управління процесом рекрутингу на підприємствах в сучасних умовах [Електронний ресурс] / С. Ю. Кулакова, В. В. Копейкіна, О. М. Зотова // Ефективна економіка. № 1. 2018. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6054>
21. Ноджак Л. С. Інтегрований підхід до менеджменту ЗЕД: сутність та складові елементи / Л. С. Ноджак, О. О. Лебедева // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2007. № 606: Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. С. 69–76.
22. Матюшенко О. І. Життєвий цикл підприємства: сутність, моделі, оцінка / О. І. Матюшенко // Проблеми економіки. 2010. № 4. С. 82-91.
23. Остап'юк Н. А. Внутрішній контроль суб'єктів ресторанного бізнесу: філософія діяльності? / Н. А. Остап'юк // Економіка: реалії часу. №1(23). 2016. С. 162-166.
24. Павленчик Н. Соціально-економічні засади менеджменту готельно-ресторанного бізнесу / Н. Павленчик // Економіко-соціальні відносини в галузі фізичної культури та сфери обслуговування : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Львів, 2017. С. 67-70.
25. Писаревський І. М. Менеджмент організацій: Навчальний посібник / Писаревський І. М., Нохріна Л. А., Познякова О. В. Харків: ХНАМГ, 2008. 133 с.

26. Полтавська В. О. Матеріальне стимулювання персоналу підприємств готельного господарства на основі компетентнісного підходу / В. О. Полтавська // Інвестиції: практика та досвід. 2015. № 1. С. 67-72.
 27. Пушкар З. М. Кадровий менеджмент: Навчальний посібник / З. М. Пушкар, Б. Т. Пушкар. Тернопіль: Осадца Ю.В., 2017. 210 с.
 28. Раїнчук І. В. Особливості маркетингової політики в діяльності закладів ресторанного господарства / І. В. Раїнчук // Сучасні наукові дослідження і розробки, м. Полтава, 21 листопада 2016 р. Том 2. С. 30-33.
 29. Расулова А. М. Сучасні маркетингові комунікації в управлінні підприємствами ресторанного бізнесу / А. М. Расулова // Інноваційна економіка. 2015.4 [59]. С. 215-220.
 30. Рудінська О. В. Сучасна структура та ефективність методів менеджменту / О. В. Рудінська, Н. І. Ленська // Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління. – Том 15. 2016. Вип. 2 (33). С. 105-122.
 31. Саченко С. І. Особливості внутрішнього аудиту реалізації послуг готельного господарства / С.І. Саченко, В. М. Панасюк, О. М. Черешнюк // Економіка і суспільство. 2017. Вип.10. С. 803-809.
 32. Сорока І. А. Взаємозв'язок стресу з конфліктами в колективі організації / І. А. Сорока // Правничий вісник Університету "КРОК". 2012. Вип. 13. С. 250-255.
 33. Стецюк П. А. Концептуальні основи управління ризикозахищеністю підприємства / П. А. Стецюк, О. Є. Гудзь // Економіка АПК. 2014. № 11. С. 61-68.
 34. Філатова Л. С. Теоретичні аспекти теорій лідерства крізь призму ефективного лідерства / Л. С. Філатова, Л. В. Новохацька // Економіка: реалії часу. 2014. № 3. С. 64-69.
 35. Федотова Т. А. Ефективна організація робочих місць на підприємствах / Т. А. Федотова, Д. О. Колеченко // Глобальні та національні проблеми економіки. 2016. Випуск 10. С. 716-719.
 36. Форми та системи оплати праці [Електронний ресурс] / редактор Вороная Н., податкові експерти Білова Н., Чернишова Н. // Податки та бухгалтерський облік. 2016. № 50. Режим доступу: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2016/june/issue-50/article-18968.html>
 37. Школа І.М. Менеджмент туризму: підручник / І. М. Школа, О. П. Корольчук. Чернівці: Книги-XXI, 2011. 464 с.
 38. Шорохов В. Особливості еволюції організаційних структур управління підприємством / В. Шорохов // Ефективність державного управління. 2015. Вип. 44. С. 48-57.
- Язіна В. А. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовища на розвиток готельно-ресторанного господарства України / В. А. Язіна // Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. Вип. 88. С. 299-303.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Основна література

1. Байлик С. І. Організація готельного господарства/ С. І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: учебник/ СИ. Байлик. - 2-е изд. - К: Дакор, 2009. 368 с.
3. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация/ СИ.Байлик. Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. 332с.
4. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание/ СИ.Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. 344с.
5. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация/ СИ.Байлик. -Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. 298с.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп./ В.К. Банько. Д. : Акор, 2008. 328 с
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник/ М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало.

- К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 494 с
8. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник/ МГ Бойко К.: КНТЕУ, 2015.
 9. Бойко М., Супрунова Є. Холістичний маркетинг на підприємствах готельного господарства / М. Бойко, Є. Супрунова - Вісник КНТЕУ, №1 2013, С. 55-64.
 10. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес/ В.В. Бородина. М. : Кн. мир, 2003. 267 с.
 11. Бекетова О.М. Організація готельного господарства/ О. М. Бекетова.
 12. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник/ Ю.Ф.Волков. -Ростов н/Д : Феникс, 2004. 352 с.
 13. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : підручник для ВНЗ / М. П. Мальська, В. В. Худо ; Міністерство освіти і науки України ; Львівський національний університет імені Івана Франка. К.: Центр учбової літератури, 2012. 365 с.
 14. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування: Підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. К. : Знання, 2011. 366 с.
 15. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб./ Х.И.Роглев. К. : Кондор, 2005. 408 с.
 16. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах/ Т.Г.Сокол. - К. : Альтерпрес, 2009. 447 с.
 17. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. Ростов н/Д : МарТ, 2005. 352 с
 18. Туризм і готельне господарство: підручник/ О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. 400 с
 19. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г.Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. К. : Вища шк., 2001. 368с.
 20. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. К. : Ліра-К, 2005. 520 с.

Допоміжна література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл./Київський ун-т туризму, економіки і права. К.: Знання України, 2002. 360 с.
2. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. М.: Экономика, 2003. 703 с.
3. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. К.: Видавничий центр "Академія", 2006. 311 с.
4. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. К.: Центр інформаційних технологій. 2006. 292 с.
5. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії [Електронний ресурс] / Н. П. Бакеренко // Науковий вісник НЛТУ України. 2013. Вип. 23.15. С. 168-176. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/nvnlntu_2013_23.15_30.pdf
6. Білик Е.В.Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад.-Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2005.
7. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. Харків: Фактор, 2005. 232 с.
8. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. М: Книжный мир, 2001. 165 с.
9. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 208 с.
10. Браймер Р.А.Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ.-М.: Аспект Пресс, 1995.

11. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. 348 с.
12. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. 384 с.
13. Виноградная, Е. Клиент всегда прав, так ли это? / Е. Виноградная // Отельер & Ресторатор. 2013. № 6. С. 52–53.
14. Гаврищук, М. Как сохранить и приумножить клиентуру / М. Гаврищук // Гостиничное дело. 2013. № 1. С. 28–33.
15. Годунова, А. Доверяй, но проверяй: контроль выселения гостя из номера / А. Годунова // Академия гостеприимства. 2015. – № 3/4. С. 12–16.
16. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". Київ 2009. 244 с.
17. Дядечко Л.П. Экономика туристического бизнеса: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
18. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. М.: Новое знание, 2006. 392 с.
19. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. К.; Атака, 2004. С. 3-29.
20. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред. проф. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
21. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. М: Академия, 2002. 208 с.
22. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 346 с.
23. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. І доп. К.: Знання, 2006.
24. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.
25. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. К.: КУТЕП, 2004. 174 с.
26. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учеб. пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. 304 с.
27. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Экономика готельного господарства і туризму / Навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2005. 179 с.
28. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала гостиничного комплекса. 2-е изд. - М.: Финпресс, 2000. 203 с.
29. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.П. Шматько. М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2004. 346 с.
30. Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Чудновского А.Д. М.: Тандем, 2003. 447 с.
31. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К. Федорченко. К.: Вища шк., 2001. 327 с.
32. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 463 с.
33. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2005. 520 с.
34. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. К.: Вища школа, 2002. 195 с.
35. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003. 174 с.
36. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. К.: Юрінком Інтер, 2004. 464 с.

37. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. К.: Атака, 2006.
38. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. 3-є вид., перероб. і доп. - К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.
39. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: РДЛ, 2006. 328 с.

Інформаційні ресурси

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.ukrhotels.net](http://www.ukrhotels.net)
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://infotravel.com.ua](http://infotravel.com.ua)
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленные гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-biz.info](http://www.all-biz.info)
8. Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основні законодавчі та нормативно-правові акти

1. ДСТУ 3862-99 «Громадянське харчування, терміни та визначення».
2. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
3. Правила роботи закладів (підприємств) громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р. №219).
4. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення».
5. Межгосударственный стандарт 20523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
6. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями : постанова Кабінету Міністрів України від 30.07.1996 р. № 854 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/854-96-%D0%BF>.
7. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1024XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
8. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 р. № 4004-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>.
9. Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та у закладах ресторанного господарства : наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.1996 р. № 349 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0336-96>
10. Про затвердження методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки України від 22.07.2008 р. № 295 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://uazakon.com/documents/date_e3/pg_gtcrog.htm

Основна література

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник К.: Центр учбової літератури, 2007. 280 с.

2. Архіпов В.В. Івникова А.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані Навчальний посібник. К.: Фірма «ІНКОС», Центр навчальної літератури, 2007. 382 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К.: Центр учбової літератури, 2009. 340 с.
4. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. К.: КНТУ, 2005. 632 с.
5. Зубар Н.М., Григорак М.Ю. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 312 с.
6. Сало Я.М. Ресторанна справа: організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Львів, в-во Афіша. 2004.
7. С. Зигель, Л. Зигель. Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих . С. Зигель, Л. Зигель. Москва., Центрполиграф, 2007. 285 с.
8. Довідник бармена, Львів, Бібліос, 2000.
9. Бабюк А.В. Безпека харчування: сучасні проблеми. Чернівці, в-во Книги ХХІ ст., 2005. 455 с.
10. Сытникова О.В. Ресторан и кафе с нуля. СПб: Питер 2007. 192 с.
11. Солдатенков Д. Ресторанный персонал. Москва, ИД «Ресторанне ведомости» 2005-191 с.
12. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О.І.Череве, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. Харків: «Фавор ЛТД», 2003.
13. Бутенко О. П. Аналіз ринку ресторанного господарства України та перспективи його розвитку / О. П. Бутенко, І. В. Дядюшкіна // Економічний простір. 2013. № 74. С. 73-81.
14. Вікіпедія : вільна енциклопедія [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. -Електронні дані. - Режим доступу : <http://uk.wikipedia.org/>
15. Гаталяк О. М. Ретроспективний аналіз розвитку закладів ресторанного господарства / О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич // Вісник Львівського університету. 2013. № 43, Ч. 2. С. 153-161.
16. Ткаченко Н. М. Товарні втрати в закладах ресторанного бізнесу: Обліково-правовий аспект / Н. М. Ткаченко, А. Л. Цюцяк // Наукові праці. 2011. № 40. С. 150-156.
17. Ткачова С. С. Ресторанный бизнес: основные этапы становления та розвитку / С. С. Ткачова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2011. № 2. С. 510-519.
18. Трайно В. М. Тенденції ринку послуг ресторанного господарства / В. М. Трайно // Економічний аналіз. 2010. №5. С. 360-363.

Допоміжна література

1. Акопій В.В. Організація і технологія надання послуг. К.: Академія, 2006. 312 с.
2. Борисов Б.Л. Технология рекламы и PR. М: Фаир Пресс, 2001. 624с.
3. Браун Т., Хеппер К. Настольная книга официанта – Ростов на Дону: Феликс, 2001. 230 с.
4. Кондрашев С.И. и др. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине. Харьков: НПУ «ХПИ», 2006. 368 с.
5. Лотфуллин Т.Р., Райченко А.В. Теория организации ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург: Питер «Принт», 2005. 395 с.
6. Литвиненко Т.Е. Кейтеринг – праздник на заказ. ПИР Украина, справочник индустрии общественного питания и развлечений, 2000.
7. Литвиненко Т.С. Особливості організації дипломатичних прийомів К.: КНТЕУ, 2005.
8. Малюк Л.П., Полстяная Н.В., Кононенко Т.П., Усіна А.І. Організація роботи бармена. Навчальний посібник, Харків: ХДАТОХ, 2002. 214 с.
9. Рабе Б. Искусство сервировки – М.: Внешсигма, 2000. 111 с.
10. Кругосветное путешествие по кухням разных народов / складн. Гюнтер Лінде, Хайнц Кноблох. М.: Каліта, 1994. 320 с.

11. Кухни народів мира / авт.-сост. А.В. Березнєв. Мн.: Парадокс, 2001. 448 с.
12. Кухня народів мира / В.А. Челимбієнко, И.В. Зигуля. Харків: «Прапор». 461 с.
13. Food around the world: A Cultural Perspective. Margaret McWilliams and Holly Helner, California State University, Los Angeles, 2003. 359с.
14. Школа І. М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник. Чернівці: ЧТЕІ – КНЕУ, 2003. 662 с.