

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД**  
**«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**  
**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**СХВАЛЕНО**

рішенням науково-методичної  
комісії факультету туризму  
та міжнародних комунікацій  
від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
протокол №  
Голова науково-методичної комісії  
\_\_\_\_\_ проф. Машіка Г.В.

**СХВАЛЕНО**

рішенням вченої ради  
факультету туризму  
та міжнародних комунікацій  
від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
протокол №  
Голова вченої ради факультету  
\_\_\_\_\_ доц. Габчак Н.Ф.

**ПРОГРАМА ДЕРЖАВНОГО ІСПИТУ**

**для здобувачів**

**другого (магістерського) рівня вищої освіти**  
**спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа**  
**у галузі знань 24 Сфера обслуговування**

## Пояснювальна записка

**Загальні відомості.** Програма складена відповідно до освітньо-професійної програми (ОПП) підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа у галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Державний іспит на здобуття ОС «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» проводиться в усній формі.

**Мета державного іспиту** полягає у з'ясуванні рівня теоретичних знань і практичних умінь і навичок, які отримали здобувачі під час опанування нормативних і варіативних дисциплін за програмою підготовки фахівця ОС «магістр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

**Вимоги до здібностей і підготовленості здобувачів.** Під час державного іспиту здобувачі повинні показати комплексні знання із предметної області, вміння оцінювати потенціал розвитку галузі гостинності з урахуванням потреб різних категорій споживачів та видів туризму, знати аналізувати сучасні тенденції і перспективи розвитку національного та світового ринків сфери обслуговування, розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Теоретично розкрити поставлене питання, продемонструвавши комплексні знання з організації готельного та ресторанного господарства; співвідносити теоретичні знання із проблематикою їх практичної реалізації у сучасних умовах; розуміти принципи і процеси організації міжнародного готельно-ресторанного бізнесу та зокрема його підсистем (адміністративно-управлінської, соціально-психологічної, економічної, техніко-технологічної), 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 менеджменту та маркетингу готельно-ресторанного підприємства.

Показати базовий рівень знань стосовно геопросторових аспектів організації, розвитку і функціонування національного готельно-ресторанного комплексу на базі ринкових механізмів, в контексті модернізації у відповідності до глобальних процесів, проблем та необхідності входження України в світову індустрію гостинності, наявний туристично-рекреаційний потенціал країни в цілому та Закарпатської області зокрема, туристично-рекреаційне районування України, особливості рекреаційного природокористування в кожному конкретному рекреаційному районі держави; характеризувати особливості розвитку готельно-ресторанної справи різних регіонів України, її потенціал і перспективи щодо реалізації тощо.

**Характеристика змісту програми.** Дана програма розкриває структуру державного іспиту: визначає перелік навчальних дисциплін, з яких проводитиметься державний іспит, теми навчального матеріалу, орієнтовний перелік питань; структуру екзаменаційного білету та критерії оцінювання іспиту. У програмі подано список рекомендованої літератури для підготовки здобувачів до складання державного іспиту.

## **Перелік фахових навчальних дисциплін, з яких проводиться вступне випробування**

Фахові вступні випробування включають питання з основних дисциплін за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» відповідно до навчального плану підготовки фахівців за ОС «магістр»:

1. «Управління бізнес процесами в готельно-ресторанній справі».
2. «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі».
3. «Ресторанний креатив».
4. «Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг».

### **Теми навчального матеріалу та орієнтований перелік питань**

#### **«Управління бізнес процесами в готельно-ресторанній справі»**

#### **Тема 1. Загальна характеристика процесного підходу до управління підприємством.**

Сутність функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів. Порівняльний аналіз функціонального, процесного, процесно-функціонального підходів. Класифікація та особливості процесів. Управління процесами. Впровадження процесного підходу. Документування процесів. Витрати на забезпечення якості процесів.

#### **Тема 2. Сутність та зміст категорії «бізнес-процеси».**

Зміст категорії «бізнес-процес підприємства». Сутність та види бізнес-процесів в організації. Фази управління бізнес-процесами. Етапи управління бізнес-процесами.

#### **Тема 3. Технології моделювання та опис бізнес-процесів підприємства.**

Порівняльна характеристика методів моделювання та опису бізнес-процесів підприємства. Цілі моделювання бізнес-процесів. Етапи та принципи процесу моделювання. Методи опису бізнес-процесів підприємства.

#### **Тема 4. Класифікація бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.**

Види бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Основні та допоміжні (забезпечувальні) бізнес-процеси. Керуючі, операційні, підтримуючі бізнес-процеси. Бізнес-процеси управління. Бізнес-процеси розвитку.

#### **Тема 5. Особливості управління бізнес-процесами та їхнє моделювання на підприємствах готельного господарства.**

Звичайні та особливі чинники впливу на бізнес-процеси готелю. Способи виявлення особливих чинників, які впливають на бізнес-процеси в готелі. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в готельному господарстві. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в готелі. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах готельного господарства.

#### **Тема 6. Особливості управління бізнес-процесами та їхнє моделювання на підприємствах ресторанного господарства.**

Фактори впливу на бізнес-процеси в закладах ресторанного господарства. Способи виявлення факторів, які впливають на бізнес-процеси в ресторані. Методи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.

**Тема 7. Підходи щодо управління бізнес-процесами на підприємствах готельно-ресторанного господарства.**

Вимоги до керування бізнес-процесами. Класифікація підходів до управління бізнес-процесами. Особливості організації взаємодії бізнес-процесів. Сучасні способи представлення бізнес-процесів. Представлення та аналіз бізнес-процесів. Концепція опису бізнес-процесів підприємства. Регламентація бізнес-процесів підприємства. Схема управління бізнес-процесами на підприємстві.

**Тема 8. Моніторинг та контроль параметрів бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.**

Характеристика процесу та моніторинг його показників. Показники результативності процесу. Контроль процесів: задачі, етапи, види, методи. Задачі і етапи контролю процесів. Види контролю. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів. Проектування бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

**Тема 9. Реінжиніринг бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.**

Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.

**Тема 10. Управління бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу із застосуванням глобальних інтернет-технологій.**

Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємства.

### **Орієнтовний перелік питань**

1. Сутність функціонального, процесного та процесно-функціонального підходів.
2. Порівняльний аналіз функціонального, процесного, процесно-функціонального підходів.
3. Класифікація та особливості процесів.
4. Управління процесами.
5. Впровадження процесного підходу.
6. Документування процесів.
7. Витрати на забезпечення якості процесів.

8. Зміст категорії «бізнес-процес підприємства».
9. Сутність та види бізнес-процесів в організації.
10. Фази управління бізнес-процесами.
11. Етапи управління бізнес-процесами.
12. Порівняльна характеристика методів моделювання та опису бізнес-процесів підприємства.
13. Цілі моделювання бізнес-процесів.
14. Етапи та принципи процесу моделювання.
15. Методи опису бізнес-процесів підприємства.
16. Види бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
17. Основні та допоміжні (забезпечувальні) бізнес-процеси.
18. Керуючі, операційні, підтримуючі бізнес-процеси.
19. Бізнес-процеси управління.
20. Бізнес-процеси розвитку.
21. Звичайні та особливі чинники впливу на бізнес-процеси готелю.
22. Способи виявлення особливих чинників, які впливають на бізнес-процеси в готелі.
23. Методи та способи стабілізації системи бізнес-процесів в готельному господарстві.
24. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в готелі.
25. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах готельного господарства.
26. Фактори впливу на бізнес-процеси в закладах ресторанного господарства.
27. Способи виявлення факторів, які впливають на бізнес-процеси в ресторані.
28. Методи стабілізації системи бізнес-процесів в ресторанному господарстві.
29. Основні шляхи підвищення ефективності бізнес-процесів в ресторані.
30. Форми організації бізнес-процесів на підприємствах ресторанного господарства.
31. Вимоги до керування бізнес-процесами.
32. Класифікація підходів до управління бізнес-процесами.
33. Особливості організації взаємодії бізнес-процесів.
34. Сучасні способи представлення бізнес-процесів.
35. Представлення та аналіз бізнес-процесів.
36. Концепція опису бізнес-процесів підприємства.
37. Регламентація бізнес-процесів підприємства.
38. Схема управління бізнес-процесами на підприємстві.
39. Характеристика процесу та моніторинг його показників.
40. Показники результативності процесу.
41. Контроль процесів: задачі, етапи, види, методи.
42. Задачі і етапи контролю процесів.
43. Види контролю.
44. Методи контролю процесів: експертний, спостереження, соціологічний.
45. Методи статистичного контролю бізнес-процесів, аналіз стабільності й точності, надійності процесів.
46. Проектування бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
47. Науково-теоретичний базис реінжинірингу бізнес-процесів.

48. Практичний інструментарій застосування реінжинірингу бізнес-процесів підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.
49. Методика імплементації реінжинірингу бізнес-процесів на підприємствах.
50. Інтернет-технології в управлінні бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
51. Методичні підходи до оцінювання ефективності інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами.
52. Аналіз інтернет-технологій в системі управління підприємством готельно-ресторанного господарства.
53. Формування інструментарію застосування інтернет-технологій в управлінні бізнес-процесами підприємства.

## **«Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі»**

### **Тема 1. Вступ. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі.**

Аналіз сучасної ситуації використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства за кордоном і в Україні. Організація науки і науково-технічних досліджень в готельно-ресторанному бізнесі. Напрями інноваційної стратегії сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

### **Тема 2. Інноваційні процеси в готельно-ресторанному бізнесі.**

Державна підтримка і стимулювання Інноваційних процесів. Регулювання інноваційної діяльності у технологічно-розвинених країнах світу. Методи активізації інноваційного процесу. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні.

### **Тема 3. Інноваційне підприємництво.**

Сутність інноваційного підприємництва. Історія, умови і чинники розвитку інноваційних підприємств. Необхідність інноваційного розвитку економіки, тенденції та забезпечення інноваційної активності. Підтримка інноваційного підприємництва в ОСемих країнах. Закономірності науково-технічного розвитку та їх вплив на бізнес.

### **Тема 4. Теоретичні основи розвитку стартапів та екосистема стартапів спрямованих на готельно-ресторанний бізнес.**

Історичні передумови появи стартапів. Визначення поняття «стартап». Відмінності стартап-компанії від традиційного підприємства. Особливості реалізації стартап проектів в готельно-ресторанному бізнесі.

### **Тема 5. Фази життєвого циклу інноваційних (стартап) проектів в готельно-ресторанному бізнесі.**

Фази розвитку інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Форми і джерела фінансування інновацій в готельно-ресторанному бізнесі. Етапи фінансування інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Інвестиційні раунди. Розвиток і застосування інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі.

## **Тема 6. Оцінка ефективності впровадження інноваційних (стартап) проектів в готельно-ресторанному бізнесі.**

Методи і технології розрахунків за оцінкою ефективності інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Сучасні технічні методи оцінки ефективності розроблених інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Витратний метод (відновний), метод Беркус, метод норми прибутку (метод венчурного капіталу). Метод оцінки потенційної аудиторії за вартістю клієнта. Метод оцінки потенційної аудиторії по прибутковості клієнта. Метод скорингу.

## **Тема 7. Аналіз ризиків інноваційних (стартап) проектів в готельно-ресторанному бізнесі.**

Методичний інструментарій ризик менеджменту. Загальна характеристика ризиків інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Організація робіт по оцінці, аналізу та управління ризиками. Експертна та рейтингова оцінка ризиків інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Управління ризиками інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі.

## **Тема 8. Оцінювання команд розробників (стартап) проектів в готельно-ресторанному бізнесі.**

Сучасні методи оцінювання команд розробників інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі. Управління командами розробників. Експертна та рейтингова оцінка команд розробників.

### **Орієнтовний перелік питань**

1. Аналіз сучасної ситуації використання інноваційних технологій для підвищення ефективності роботи закладів ресторанного господарства за кордоном і в Україні.
2. Організація науки і науково-технічних досліджень в готельно-ресторанному бізнесі. Напрями інноваційної стратегії сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу.
3. Державна підтримка і стимулювання Інноваційних процесів.
4. Регулювання інноваційної діяльності у технологічно-розвинених країнах світу.
5. Методи активізації інноваційного процесу.
6. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні.
7. Сутність інноваційного підприємництва.
8. Історія, умови і чинники розвитку інноваційних підприємств.
9. Необхідність інноваційного розвитку економіки, тенденції та забезпечення інноваційної активності.
10. Підтримка інноваційного підприємництва в ОСемих країнах.
11. Закономірності науково-технічного розвитку та їх вплив на бізнес.
12. Особливості реалізації стартап проектів в готельно-ресторанному бізнесі.
13. Фази розвитку інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі.
14. Форми і джерела фінансування інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.
15. Етапи фінансування інноваційних проектів в готельно-ресторанному бізнесі.
16. Інвестиційні раунди.
17. Розвиток і застосування інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі.

18. Методи і технології розрахунків за оцінкою ефективності інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
19. Сучасні технічні методи оцінки ефективності розроблених інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
20. Витратний метод (відновний), метод Беркус, метод норми прибутку (метод венчурного капіталу).
21. Метод оцінки потенційної аудиторії за вартістю клієнта.
22. Метод оцінки потенційної аудиторії по прибутковості клієнта.
23. Метод скорингу.
24. Методичний інструментарій ризик менеджменту.
25. Загальна характеристика ризиків інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
26. Організація робіт по оцінці, аналізу та управління ризиками.
27. Експертна та рейтингова оцінка ризиків інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
28. Управління ризиками інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
29. Сучасні методи оцінювання команд розробників інноваційних проєктів в готельно-ресторанному бізнесі.
30. Управління командами розробників. Експертна та рейтингова оцінка команд розробників.

## **«Ресторанний креатив»**

### **Тема 1. Сутність, структура та основні механізми творчості.**

Економічні, управлінські, психологічні підходи до творчості. Зміст та основні види творчості. Основні механізми та прийоми творчості. Свідоме та несвідоме в творчості. Фантазія, інтуїція та продуктивне мислення в структурі творчості. Складові креативності: вміння творчо мислити; компетентність; внутрішня мотивація. Види мислення: системне і стратегічне; трансформаційне; конвергентне і дивергентне, асимілятивне, аккомодативне, креативне.

### **Тема 2. Методи активізації креативного потенціалу особистості.**

Форми виявлення, способи розвитку і використання творчого потенціалу особистості. Методи інтенсифікації творчих процесів. Евристичні прийоми активізації творчого мислення. Методи постановки і системного аналізу управлінських проблем (системний оператор, діаграма Ісікави). Метод мозкового штурму. Метод фокальних об'єктів. Метод синектики. Латеральне мислення. Комбіновані методи і системи пошуку. Механізм виводу та інтерпретації результатів. Пошук і генерація нових ідей. Теорія рішень творчих (винахідницьких) задач. Технології «менеджмент ідей» в закладі ресторанного господарства.

### **Тема 3. Основні фактори та функції ефективного креативного управління в закладах ресторанного господарства.**

Цілепокладання, прогнозування, планування, організація, мотивування комунікація, контроль в діяльності керівника. Творче планування на основі бачення майбутнього. Правила делегування повноважень. Правила ефективного контролю.

#### **Тема 4. Креативні стратегії управління персоналом організації.**

Сучасні погляди на управління персоналом. Вибір методів управління персоналом організації. Розробка положень про підрозділи й посадових інструкцій для закладу ресторанного господарства. Креативні методи набору й відбору персоналу (HR-технології). Делегування повноважень і організація діяльності. Планування й організація навчання персоналу.

#### **Тема 5. Конфлікти в сфері обслуговування та їх творче вирішення.**

Джерела й види протиріч усередині підприємства. Етапи розвитку, причини виникнення. Структура, типологія конфліктів. Конфлікти в групах: міжособистісний, внутрігруповий і міжгруповий. Особистість менеджера як фактор внутрішньої конфліктності в закладі ресторанного господарства. Типологія співробітників - ініціаторів конфліктів.

#### **Тема 6. Концепції закладів ресторанного господарства: формати, складові елементи, сучасні тренди.**

Формати закладів ресторанного господарства: «StreetFood», «FastFood», «FastCasual», «QuickCasual», «CasualDining», «FineDining», «клубний», «експокухня», «родинний». Особливості стандартів сервісу, що пропонують заклади ресторанного господарства даних форматів. Сучасні напрями використання просторових ресурсів виробничих та торговельних приміщень. Заклади формату «FreeFlow» і їх адаптація на вітчизняному ринку ресторанної продукції.

#### **Орієнтовний перелік питань**

1. Економічні, управлінські, психологічні підходи до творчості.
2. Зміст та основні види творчості.
3. Основні механізми та прийоми творчості.
4. Свідоме та несвідоме в творчості.
5. Фантазія, інтуїція та продуктивне мислення в структурі творчості.
6. Складові креативності: вміння творчо мислити; компетентність; внутрішня мотивація.
7. Види мислення: системне і стратегічне; трансформаційне; конвергентне і дивергентне, асимілятивне, аккомодативне, креативне.
8. Форми виявлення, способи розвитку і використання творчого потенціалу особистості.
9. Методи інтенсифікації творчих процесів.
10. Евристичні прийоми активізації творчого мислення.
11. Методи постановки і системного аналізу управлінських проблем (системний оператор, діаграма Ісікави).
12. Метод мозкового штурму.
13. Метод фокальних об'єктів.
14. Метод синектики.
15. Латеральне мислення.
16. Комбіновані методи і системи пошуку.
17. Механізм виводу та інтерпретації результатів.
18. Пошук і генерація нових ідей.

19. Теорія рішень творчих (винахідницьких) задач.
20. Технології «менеджмент ідей» в закладі ресторанного господарства.
21. Цілепокладання, прогнозування, планування, організація, мотивування комунікація, контроль в діяльності керівника.
22. Творче планування на основі бачення майбутнього.
23. Правила делегування повноважень.
24. Правила ефективного контролю.
25. Сучасні погляди на управління персоналом.
26. Вибір методів управління персоналом організації.
27. Розробка положень про підрозділи й посадових інструкцій для закладу ресторанного господарства.
28. Креативні методи набору й відбору персоналу (HR-технології).
29. Делегування повноважень і організація діяльності.
30. Планування й організація навчання персоналу.
31. Джерела й види протиріч усередині підприємства.
32. Етапи розвитку, причини виникнення.
33. Структура, типологія конфліктів.
34. Конфлікти в групах: міжособистісний, внутрігруповий і міжгруповий.
35. Особистість менеджера як фактор внутрішньої конфліктності в закладі ресторанного господарства.
36. Типологія співробітників - ініціаторів конфліктів.
37. Формати закладів ресторанного господарства: «StreetFood», «FastFood», «FastCasual», «QuickCasual», «CasualDining», «FineDining», «клубний», «експо-кухня», «родинний».
38. Особливості стандартів сервісу, що пропонують заклади ресторанного господарства даних форматів.
39. Сучасні напрями використання просторових ресурсів виробничих та торговельних приміщень.
40. Заклади формату «Free Flow» і їх адаптація на вітчизняному ринку ресторанної продукції.

### **«Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг»**

#### **Тема 1. Світовий ринок готельних послуг: концептуальні засади, особливості еволюції та функціонування.**

Світовий ринок. Національний ринок. Міжнародний ринок. Послуга. Ринок послуг. Ринок готельних послуг. Особливості функціонування світового ринку послуг. Структура світового ринку послуг. Роль та місце готельних послуг на світовому ринку. Основні етапи еволюції світового ринку готельних послуг. Сучасні тенденції розвитку світового ринку готельних послуг. Умови розвитку світового ринку послуг. Процеси глобалізації економічного розвитку. Загострення конкурентної боротьби. Активізація структурних зрушень. Стан та перспективи України та світовому ринку готельних послуг.

## **Тема 2. Світовий ринок ресторанних послуг: концептуальні засади, особливості еволюції та функціонування.**

Ринок ресторанних послуг. Структура світового ринку ресторанних послуг. Роль та місце ресторанних послуг на світовому ринку. Основні етапи еволюції світового ринку ресторанних послуг. Сучасні тенденції розвитку світового ринку ресторанних послуг. Стан та перспективи України та світовому ринку ресторанних послуг.

## **Тема 3. Теоретичні засади моніторингу світового ринку готельних та ресторанних послуг.**

Сутність та зміст моніторингу. Мета та завдання моніторингу. Види моніторингу. Система показників моніторингу. Особливості моніторингу ринку готельних та ресторанних послуг. Структурно-логічна послідовність здійснення моніторингу ринку готельних та ресторанних послуг. Циклічність ринку готельних та ресторанних послуг. Принципові ознаки ринку готельних та ресторанних послуг. Сутність, види та особливості кон'юнктури ринку. Характерні ознаки кон'юнктури.

## **Тема4. Фактори формування та умови розвитку кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.**

Кон'юнктуро формувальний чинник. Сутність кон'юнктуро формувального чинника на світовому ринку готельних та ресторанних послуг. Класифікація кон'юнктуро формувальних чинників. Економічний цикл та його основні фази. Основні ознаки ОСемих фаз економічного циклу. Особливості кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг на різних фазах циклу. Сфера формування кон'юнктуро формувальних чинників. Вибір критеріїв, які дозволяють дати кількісну оцінку циклу і його ОСемих фаз.

## **Тема5. Основи методики моніторингу світового ринку готельних ресторанних послуг.**

Сутність методики моніторингу. Характеристика та ознаки методики моніторингу. Основні етапи моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг. Основні критерії обсягу та характеру інформації для здійснення моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг. Науковий підхід при проведенні моніторингу. Системний підхід при проведенні моніторингу. Зміст та принципи системного підходу для здійснення моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг. Підходи до поняття системи та системного аналізу. Структура системного підходу. Управління на основі використання системного підходу. Структура програми поточного спостереження.

## **Тема6. Інформаційне забезпечення моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг.**

Інформація. Види інформації для моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг. Основні форми інформації, яка використовується для моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг. Прогнозна інформація. Планова інформація. Облікова інформація. Нормативна інформація. Інформація для аналізу діяльності та оперативного управління. Види джерел інформації. Переваги і недоліки первинної і вторинної інформації. Внутрішня і зовнішня інформація. Кількісна і якісна інформація. Загальносвітові, регіональні, національні і галузеві джерела інформації у сфері готельних і ресторанних послуг.

## **Тема7. Організаційні та методичні основи аналізу та прогнозування кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.**

Алгоритм та рівні аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг. Система показників для аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг. Основні показники підприємств готельного господарства. Основні показники підприємств ресторанного господарства. Методи та форми аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг. Показники зовнішньої торгівлі послугами, показники експорту та імпорту послуг. Основні документи результатів аналізу кон'юнктури - кон'юнктурний огляд та кон'юнктурна довідка. Сутність та значення прогнозу при моніторингу ринку. Поняття прогнозу, прогнозування, об'єкту прогнозування, прогнозного фону. Основні принципи прогнозування кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг. Методи та прийоми прогнозування кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг. Вимоги до прогнозу ринку готельних і ресторанних послуг: системність, цілеспрямованість, комплексність, варіантність, верифікація, достовірність, надійність та наукова обґрунтованість. Визначення ефективності прогнозу та прогнозування. Класифікація прогнозів. Методи прогнозування: екстраполяції, аналогій, економіко-математичного моделювання, порівняння, експертний метод. Якість прогнозу та його визначення.

### **Орієнтовний перелік питань.**

1. Ринок готельних послуг.
2. Особливості функціонування світового ринку послуг.
3. Структура світового ринку послуг.
4. Роль та місце готельних послуг на світовому ринку.
5. Основні етапи еволюції світового ринку готельних послуг.
6. Сучасні тенденції розвитку світового ринку готельних послуг.
7. Стан та перспективи України та світовому ринку готельних послуг.
8. Ринок ресторанних послуг.
9. Структура світового ринку ресторанних послуг.
10. Роль та місце ресторанних послуг на світовому ринку.
11. Основні етапи еволюції світового ринку ресторанних послуг.
12. Сучасні тенденції розвитку світового ринку ресторанних послуг.
13. Стан та перспективи України та світовому ринку ресторанних послуг
14. Особливості моніторингу ринку готельних та ресторанних послуг.
15. Структурно-логічна послідовність здійснення моніторингу ринку готельних та ресторанних послуг.
16. Циклічність ринку готельних та ресторанних послуг.
17. Принципові ознаки ринку готельних та ресторанних послуг.
18. Кон'юнктуро формувальний чинник.
19. Сутність кон'юнктуро формувального чинника на світовому ринку готельних та ресторанних послуг.
20. Класифікація кон'юнктуро формувальних чинників.
21. Економічний цикл та його основні фази.
22. Основні ознаки ОСемих фаз економічного циклу.

23. Особливості кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг на різних фазах циклу.
24. Сфера формування кон'юнктуро формувальних чинників.
25. Вибір критеріїв, які дозволяють дати кількісну оцінку циклу і його Осемих фаз.
26. Види інформації для моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг.
27. Основні форми інформації, яка використовується для моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг.
28. Прогнозна інформація. Планова інформація. Облікова інформація. Нормативна інформація.
29. Інформація для аналізу діяльності та оперативного управління.
30. Види джерел інформації.
31. Переваги і недоліки первинної і вторинної інформації. Внутрішня і зовнішня інформація.
32. Загальносвітові, регіональні, національні і галузеві джерела інформації у сфері готельних і ресторанних послуг.
33. Алгоритм та рівні аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.
34. Система показників для аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.
35. Основні показники підприємств готельного господарства.
36. Основні показники підприємств ресторанного господарства.
37. Методи та форми аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.
38. Показники зовнішньої торгівлі послугами, показники експорту та імпорту послуг.
39. Основні документи результатів аналізу кон'юнктури - кон'юнктурний огляд та кон'юнктурна довідка.
40. Сутність та значення прогнозу при моніторингу ринку.
41. Поняття прогнозу, прогнозування, об'єкту прогнозування, прогнозного фону.
42. Основні принципи прогнозування кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.
43. Методи та прийоми прогнозування кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.
44. Вимоги до прогнозу ринку готельних і ресторанних послуг: системність, цілеспрямованість, комплексність, варіантність, верифікація, достовірність, надійність та наукова обґрунтованість.
45. Визначення ефективності прогнозу та прогнозування. Класифікація прогнозів.

### **Структура екзаменаційного білету**

Кожен екзаменаційний білет складається з 10 тестових завдань та двох питань теоретичного характеру. Екзаменаційні білети містять питання приблизно однакового рівня складності та є рівнозначними.

## ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

## ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

**1. Які послуги надають заклади ресторанного господарства:**

- а) харчування, реалізація продукції;
- б) виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- в) організація послуг, дозвілля, харчування;
- г) всі відповіді правильні.

**2. Що таке ресторанний заклад?**

- а) підприємство ресторанного господарства, де є великий асортимент кави, тістечок та напоїв;
- б) підприємство ресторанного господарства з організації харчування і відпочинку споживачів, яке пропонує обмежений та нескладний в приготуванні асортимент продукції;
- в) це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції і власного виробництва і закуплених товарів, високим рівнем обслуговування та комфортом у поєднанні з організацією дозвілля і відпочинку споживачів;
- г) заклади з власним виробництвом та реалізацією закупівельних товарів, з коктейль-холлом та з обов'язковою терасою для відпочинку гостей.

**3. Колективи готельно-ресторанних господарств бувають таких різновидів:**

- а) формальні і неформальні;
- б) малі, середні, великі;
- в) тимчасові і сталі (тривалі);
- г) всі відповіді правильні.

**4. Які конфлікти ведуть до прогресивних змін у готельно-ресторанному підприємстві?**

- а) конструктивні;
- б) руйнівні;
- в) деструктивні;
- г) ейфоричні.

**5. Якими можуть бути конфлікти на готельно-ресторанному підприємстві за характером наслідків?**

- а) організаційними, міжгруповими, міжособистісними;
- б) конструктивними, деструктивними та руйнівними;
- в) вербальні та невербальні;
- г) виробничими, організаційними, зовнішніми.

**6. До масового харчування належать наступні особливості:**

- а) галузеві, економічні;
- б) галузеві, соціального характеру, економічні;
- в) галузеві, соціального характеру, організаційно-економічні;
- г) соціального характеру, організаційно-економічні.

**7. Формування громадської думки про готельно-ресторанний заклад і послугу – це:**

- а) стимулювання споживачів і власного персоналу, а також проведення різних конференцій;
- б) визначення собівартості продукції, ціни конкурентів на аналогічну продукцію, унікальність продукту чи послуги;
- в) розміщення статей в газетах, поширення рекламних буклетів і листівок, проведення презентацій та прес-конференцій;
- г) організація каналів збуту продукції ресторанного господарства.

**8. Система взаємопов'язаних дій з маркетингу у готельно-ресторанному бізнесі включає:**

- а) планування та втілення в життя задуму ціноутворення, просування та розподілу між споживачами;
- б) планування та втілення в життя задуму ціноутворення, просування та реклами;
- в) планування та втілення в життя задумів щодо збуту, ціноутворення та розподілу прибутків.
- г) первинне планування та тимчасове просування продукту.

**9. Що називається класом ресторанного закладу:**

- а) сукупність ознак готельного господарства певного типу, що характеризує рівень вимог до продукції як власного виробництва і закупівельних товарів, якість інтер'єру, асортимент замовлень та фірмових страв;
- б) сукупність ознак ресторанного господарства певного типу, що характеризує рівень вимог до організації обслуговування та дозвілля;
- в) сукупність ознак ресторанного господарства певного типу, що характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, якість напоїв, фірмових страв та послуг, що надаються;
- г) сукупність ознак ресторанного господарства певного типу, що характеризує рівень вимог до закупівельних товарів, якість техніки, асортимент столового посуду.

**10. Одним із сучасних методів менеджменту, що передбачає його демОСатизацію, участь найманих працівників в управлінні готельним закладом є:**

- а) стрес-менеджмент;
- б) тайм-менеджмент;
- в) самоменеджмент;
- г) партисипативний менеджмент.

1. Методи та форми аналізу кон'юнктури світового ринку готельних та ресторанних послуг.
2. Заклади формату «Free Flow» і їх адаптація на вітчизняному ринку ресторанної продукції.

Затверджено на засіданні вченої ради факультету

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 р., протокол №

Декан факультету туризму та міжнародних комунікацій \_\_\_\_\_ Н.Ф. Габчак

## Критерії оцінювання державного іспиту

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	відмінно
82 – 89	B	добре
74 – 81	C	
64 – 73	D	задовільно
60 – 63	E	
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## Рекомендована література

### «Управління бізнес процесами в готельно-ресторанній справі»

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ, Ун-т туризму, економіки і права. К.: Знання України, 2002. 352 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. К.: Дакор, 2006. 288 с.
3. Василиса С. И. Организация и управление гостеприимством: монография. Симферополь: Таврия, 2004. 160 с.
4. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2003. 352с.
5. Драгныш Е. Ю. Европейский гостиничный маркетинг: учеб. пособие для студ. М.: Финансы и статистика, 2003. 222 с.
6. Іванова Л. О. Іноземні джерела інформації про товарні ринки. Маркетинг в Україні. 2004. №3. С.46-50.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: учебник для вузов. М.: ЮНИ-ТИ, 1998.787 с.
8. Линн Ван Дер Ваген Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.416 с.
9. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К: Вища шк., 2001. 237 с.
10. Пандяк І. Г. Сучасний стан та проблеми розвитку бізнес-готелів в Україні. Вісник Львів, ун-ту. Львів. 2008. Вип. 24. С. 224-230.

### «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі»

1. Ілляшенко С.М. Управління інноваційним розвитком: Навчальний посібник. – 2-ге вид., перероб. і доп./ С.М.Ілляшенко – Суми: ВТД «Університетська книга»; К.: Видавничий дім «Княгиня Ольга», 2005. – 324с.
2. Поліщук В.В. Стартап проекти та їх оцінювання: методичне видання. – Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2019. – 74 с.
3. Василенко В. О. Інноваційний менеджмент : навч. посіб. / В. О. Василенко. – К.: ЦУЛ, Фенікс, 2003. – 440 с.
4. Артеменко О. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / О. Артеменко, М. Сукач, Л. Хрущ, М. Скопень, А. Будя. – К.: Ліра-К, 2018. – 764 с.
5. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
6. Бубенко П. Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку : [монографія] / П. Т. Бубенко. – Х.: НТУ «ХП», 2002. – 316 с.
7. Геєць В. М. Інноваційні перспективи України / В.М. Геєць, В. П. Семіноженко. – Х. : Константа, 2006. – 272 с.
8. Изотова М. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / М. Изотова, Ю. Матюхина. – М.: Прогресс, 2008. – 244 с.

9. Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності: Навчальний посібник. / М. А. Йохна, В. В. Стадник. – К.: Вид.-й центр «Академія», 2005. – с. 25.
10. Макаренко І. П. Національна інноваційна система України: проблеми і принципи побудови / І. П. Макаренко, Н. М. Копка, О. Г. Рогожин, В. И. Кузьменко. – К.: Ін-т проблем національної безпеки, 2007. – 520 с.
11. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
12. Федулова Л. І. Інноваційна економіка. Підручник / Л. І. Федулова – К.: Либідь, 2006. – 477 с.
13. Чухрай Н. І. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове і логістичне забезпечення: [монографія] / Н. І. Чухрай. – Л.: Львів, політехніка, 2002. – 262 с.

#### **«Ресторанний креатив»**

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. / Архіпов В.В., Русавська В.А. – Київ: Центр учбової літератури, 2009. – 340 с.
2. Архипов В. В. Организация работы сомелье (все о вине в ресторане): учебное пособие / В. В. Архипов ; МОН України. - 2-е изд. - Киев : Центр учебной литературы, 2016. – 304 с.
3. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навчальний посібник / В. В. Архіпов; МОН України. - 3-є вид. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
4. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський; Харк. нац. ун-т міськ. господарства ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 431 с.
5. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – Вид. 2-ге, перероб. та допов. – Київ: Альтерпрес, 2008. – 230 с.
6. Бабюк А.В. Безпека харчування: сучасні проблеми / Бабюк А.В. – Чернівці: Книги ХХІ ст., 2005. – 455 с.
7. Василенко, О. П. Менеджмент організацій: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. П. Василенко, Г. О. Коваленко, О. О. Поліщук. - Умань: Вид. "Сочінський", 2010. - 490 с.
8. Василенко В.О. Ситуаційний менеджмент: навч. посіб. / В.О.Василенко, В.І. Шостка. - К.: ЦУЛ, 2013. - 241с.
9. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера: навч. посіб. / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шкапова. - К.: Кондор, 2012. – 234 с.
10. Ковешников В.С. Організація готельно-ресторанного господарства: Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ: Видавництво Ліра К, 2018. – 564 с.

11. Карпенко В.Д. - Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – Київ: НМЦ «Укоопосвіта», 2003. – 248 с.
12. Мостова Л.М., Новикова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства – Київ: Ліра, 2010. – 388 с.
13. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник.: [для вищ. навч. закл.] / [Мазаракі А., П'ятницька Н., Литвиненко Т., Расулова А., Григоренко О., Світлична М., Лукашова Л., Антонюк І., Медведєва А., Благополучна Н., Гайовий І.] ; за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
14. П'ятницька Г. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навчальний посібник для вищих навчальних закладів / Г. П'ятницька, Н. П'ятницька. – Київ : Кондор-Виробництво, 2013. – 250 с
15. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа. Довідник офіціанта / Я.М. Сало – Львів: Афіша – 2007. – 327 с.
16. Світлична М.Л. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – Житомир:М.А.К.. – 2001. – 192 с.

#### **«Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг»**

1. Заблоцька Р. О. Світовий ринок послуг : підручник / Заблоцька Р. О. - К.: Знання, 2004. 280 с.
2. Іванова Л. О. Дослідження сучасного стану ринку готельних послуг в Україні / Іванова Л. О. // Маркетинг в Україні. 2008. № 1. С. 33-38.
3. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навчальний посібник. Львів: Магнолія-2006. 2019. 227с.
4. Кучеренко В. Р. Основи економічної кон'юнктури : навч. посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 224 с.
5. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг / О.О. Любіцева. К.: Альтерпрес, 2002. 436 с.
6. Ляшенко Г. П. Кон'юнктурні дослідження на світових ринках : навчальний посібник / Ляшенко Г. П., Лазебник Л. Л. - Ірпінь : Академія ДПС України, 2003. 92 с.
7. Методические рекомендации по анализу и прогнозированию товарных рынков. М.: Новый век, 2001. 96 с.
8. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Моніторинг світового ринку готельних та ресторанних послуг» / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: Н. М. Богдан. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 20 с.
9. Мирова экономика: глобальные тенденции за 100 лет / [под ред. И.С.Королева]. - М.: Юристъ, 2003. 604 с.

10. Пазуха М. Д. Кон'юнктура світових товарних ринків : навчальний посібник / Пазуха М. Д. - К. : Центр навчальної літератури, 2008, 272 с.
11. Поляков В. В. Прогнозирование мирового товарного рынка / Поляков В. В. - М.: Экзамен, 2002. 288 с.
12. Руднева А. О. Международная торговля и мировые товарные рынки. Аналитическое пособие / Руднева А. О. М. : Восток - Запад, 2009. 288 с.
13. Рум'янець А. П. Світовий ринок послуг : навч. посібник / Рум'янець А. П., Кова-ленко Ю. О. - К. : Центр навчальної літератури, 2006. - 456 с.
14. Світовий ринок товарів та послуг: підручник. - у 2 ч. / [А. А. Мазаракі, Є. М. Воронова, І. В. Чаус та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі]. К. : Київ, нац.торг. екон. ун.-т., 2006. 318 с.
15. Чоні І. В. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг [Електронний ресурс] : навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни за кредитно-модульною системою організації навчального процесу / І. В. Чоні, Н. В. Дібрівська, Г. М. Мазур. Полтава РВВ ПУСКУ, 2009.