

**МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО**

Факультет інформатики, математики та економіки

**Затверджено Вченою радою
факультету інформатики,
математики та економіки
(протокол №5 від 14.04.2022р.)**



П.В. Бельчев

**ПРОГРАМА
АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

Ступінь вищої освіти: Бакалавр

Освітня програма: Готельно-ресторанне господарство та туристичний
бізнес


Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Програма атестаційного екзамену для спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес» для здобуття першого ступеня вищої освіти «Бакалавр» / Укладачі: д.екон.н., професор О.А. Марченко, д.екон.н., професор Постол А.А., Сальнікова М.В. – Мелітополь: МДПУ імені Богдана Хмельницького. – 2022. – 23 с.

Програма атестаційного екзамену визначає обсяг відповідної частини професійно-практичної підготовки здобувачів за першим рівнем вищої освіти (бакалаврським) спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес» галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Ухвалено на засіданні кафедри економіки та готельно-ресторанного бізнесу (протокол № 9 від 08 квітня 2022р.)

Завідувач кафедри економіки,
та готельно-ресторанного бізнесу



проф. О.А. Марченко

ВСТУП

Програма атестаційного екзамену визначає обсяг відповідної частини професійно-практичної підготовки здобувачів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанне господарство та туристичний бізнес» галузі знань 24 Сфера обслуговування за освітнім рівнем «Бакалавр».

Під час складання атестаційного екзамену здобувачі повинні продемонструвати широкий і достатньо глибокий рівень знань та вміння розв'язувати прикладні задачі, що виникають у професійній діяльності фахівця у галузі готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

Кожний білет складається з двох теоретичних питань та п'ятдесяти тестових завдань з освітніх компонентів професійного напрямку і оцінюється за 100-бальною шкалою.

Мета:

Метою програми є з'ясування професійних знань, передбачених відповідними стандартами вищої освіти за умови реалізації концептуальних засад розвитку сфери обслуговування України та її інтеграції в Європейський освітній простір. За результатами іспиту виявляється рівень теоретичних знань та програмних результатів навчання обов'язкових освітніх компонентів ОП.

За результатами навчання фахівець з готельно-ресторанної справи та туристичного бізнесу отримує знання, вміння, оволодіває рядом навичок та компетенцій.

Знання:

- Знання застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності.
- Знання розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- Здатність до обґрунтування рішень щодо необхідності розвитку маркетингової діяльності підприємств сфери гостинності;
- Здатність до розробки стратегічних проектів щодо маркетингової діяльності підприємств сфери гостинності;
- Здатність до планування маркетингу на підприємстві та розробки системи стратегічного маркетингу;
- Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.
- Здатність визначати умови створення та функціонування туристичних підприємств.
- Здатність до складання програм перебування туристів та організації їх обслуговування.
- Знання вирішувати питання щодо дотримання всіх видів

туристичних формальностей.

- Оформлювати договори на туристичне обслуговування, ваучери, договори страхування.
- Застосовувати на практиці сучасні технології бронювання та резервування.

Уміння:

– Вміти визначати типи закладів ресторанного господарства та їх класифікацію.

– Вміти застосовувати загальні принципи організації системи обслуговування у сфері ресторанного господарства.

– Вміти раціонально організувати працю в закладах ресторанного господарства.

– Вміти збирати та обробляти маркетингову інформацію; проводити сегментування ринку та позиціонування товару; розраховувати та аналізувати економічні показники конкурентоспроможності; оцінювати споживчі переваги; розраховувати та аналізувати коефіцієнти еластичності попиту; розрізняти та класифікувати основні моделі встановлення цін; оформляти звіт за результатами маркетингового дослідження; розробляти рекламні звернення до споживачів; розробляти комплекс стимулювання збуту; аналізувати та розраховувати основні фінансові показники маркетингового плану.

– Вміти продемонструвати уміння організувати та удосконалити процес виробництва та реалізації продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства з урахуванням вимог і потреб споживачів.

– Уміння організувати ефективну взаємодію всіх підрозділів, цехів, дільниць та інших структур закладів санаторно-курортного, ресторанного та готельного господарства з дотриманням діючих нормативних документів.

– Демонструвати уміння розробляти технологічні схеми діяльності підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

– Вміти розробляти турпродукт із подальшою реалізацією його на туристичному ринку.

– Уміння аналізувати існуючий рекреаційний потенціал територій щодо здійснення того чи іншого виду рекреаційної діяльності, користуючись статистичною та плановою документацією та стандартними методиками; розробляти міжнародні та місцеві туристські маршрути з використанням транспортного забезпечення.

– Уміння грамотно складати угоди щодо надання туристичних послуг.

– Уміння застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування; застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі.

– Набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристичних документів; визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристичної звітності; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

– Вміти охарактеризувати розвиток знання про специфіку фестивалів як форму соціокультурної діяльності; аналізувати процеси і явища, які відносяться до менеджменту фестивалів; уміння аналітично оцінювати культуротворчий потенціал мистецьких фестивалів; уміння використовувати в практичній діяльності знання основ менеджменту, основних інструментів і механізмів управління фестивалями.

Компетентності:

Інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного, ресторанного та туристичного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності та туристичної індустрії і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

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

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

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

– Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного господарства

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

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

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

– Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом

готельного, ресторанного та туристичного бізнесу.

- Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності та туристичної індустрії;

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

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

Програмні результати навчання (ПРН):

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

- Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та туризму.

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

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

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

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

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

- Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного, ресторанного та туристичного господарства.

- Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного, ресторанного та туристичного господарства.

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

- Організовувати роботу в закладах готельного, ресторанного та туристичного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

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

ОСНОВНІ РОЗДІЛИ ТА ЇХ ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. Організація ресторанної справи

Мерчандайзинг в ресторанному господарстві

Суть і значення мерчандайзингу. Тлумачення терміну мерчандайзинг. Досвід зарубіжних країн, щодо застосування мерчандайзингу. Практика франчайзингу в Україні, його переваги і недоліки. Основні цілі і завдання мерчандайзингу.

Теоретичні засади мерчандайзингу. Теорія впливу на споживача. Теорія задоволення потреб споживачів. Методи дослідження мотивації і самосприйняття споживачів. Способи подолань вагань відвідувачів.

Мерчандайзингові підходи до формування концепції та управління закладом ресторанного господарства. Створення концепції закладу ресторанного господарства. Особливості мерчандайзингу у сфері послуг. Правила пропонування страв та товарів у ЗРГ. Мерчандайзинг нового виду продукції.

Організація внутрішнього простору в закладах ресторанного господарства. Вплив кольору на поведінку відвідувачів. Основні кольорові гами, що застосовуються в закладах ресторанного господарства. Вплив запахів на придбання продукції в закладах ресторанного господарства. Освітлення торгової зали різних типів закладів ресторанного господарства.

Мерчандайзингові підходи до формування та управління асортиментом продукції в закладах ресторанного господарства. Складання товарних класифікаторів по меню закладу. Складання асортиментної матриці товарів і страв. Технологія виділення товарних категорій в асортименті. Формування асортименту товарів з позиції мерчандайзингу

Викладка товарів на основі технологій мерчандайзингу. Основні принципи викладки товарів на вітрині. Зовнішнє оформлення вітрин у ЗРГ. Вплив довжини і висоти викладки товарів на розподіл пізнавальних ресурсів людини. Стратегія розміщення продукції і товарів.

Мерчандайзинг у системі маркетингових комунікацій. Загальні підходи до розміщення реклами в ЗРГ. Зовнішні та внутрішні засоби реклами в закладах ресторанного господарства. Стимулювання продажу товарів за допомогою промоакцій.

Устаткування закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства. Поняття ресторанного господарства. Різновиди закладів ресторанного господарства

Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства. Функціональні особливості приміщень. Класифікація столового посуду та характеристика білизни

Загальні відомості про механічне устаткування закладів ресторанного господарства. Технологічна машина та її будова. Вимоги до технологічних машин. Характеристика матеріалів, які застосовують для виробництва

деталей машин. Класифікація механічного устаткування закладів ресторанного господарства

Сортувально-калібрувальне устаткування. Загальні відомості про сортувально-калібрувальний процес. Класифікація, будова та принцип роботи просіювачів. Будова та принцип роботи вібраційних просіювачів.

Очищувальне обладнання. Способи очищення та класифікація очищувального устаткування. Будова та принцип роботи картоплеочисних машин. Правила експлуатації картоплеочисних машин. Будова та принцип роботи пристрою для очищення риби від луски

Подрібнювальне устаткування. Призначення і класифікація подрібнювального устаткування. Розмелювальні машини. Машини для отримання пюреподібних продуктів (протиральні машини).

Місильно-перемішувальне устаткування. Основні визначення та класифікація. Збивальні машини та механізми. Машини для замішування тіста.

Загальні відомості про теплове устаткування. Класифікація способів теплової обробки харчових продуктів. Загальні принципи будови та класифікація теплових апаратів. Класифікація варильного обладнання. Харчоварильні котли

Жарильно-пекарське обладнання. Характеристика основних способів смаження та класифікація жарильно-пекарського обладнання. Будова та принцип роботи сковорідок. Жарильні та пекарські шафи.

Торгове холодильне устаткування. Класифікація та загальна характеристика торгового холодильного устаткування. Будова та принцип роботи льодогенераторів. Будова та принцип роботи фризерів. Охолоджувачі напоїв. Холодильні шафи. Холодильні камери. Кондиціонування повітря. Правила експлуатації холодильного обладнання.

Ваговимірювальне обладнання. Роль ваговимірювальних приладів в торгово-технологічному процесі. Вимоги до ваговимірювальних приладів. Принцип дії та характеристика основних видів важільно-механічних ваг. Принцип дії та характеристика основних видів електронних ваг.

Дозувально-формувальне устаткування. Призначення і класифікація дозувально-формувального устаткування. Машини для формування котлет, биточків та гамбургерів. Машини для формування виробів із тіста. Машини для розкочування тіста. Машини для поділу тіста й округлення порцій.

Торгові автомати. Класифікація торговельного устаткування. Види торговельних автоматів. Принцип дії торговельних автоматів.

Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Загальна характеристика методів і форм обслуговування. Призначення та особливості складання меню. Організація обслуговування банкетів та прийомів.

РОЗДІЛ 2. Основи менеджменту

Менеджмент готельного господарства

Теоретичні основи готельного господарства. Сутність понять готель та готельне господарство. Готельна послуга та її особливості.

Історія готельного господарства. Давній Світ (5 тис. до н. е – 4 ст. н.е.)

Середні віки (5-15 ст.). Новий час (16 - 19 ст.). Сучасний етап (20 ст. – 21 ст.).

Сучасна класифікація засобів розміщення туристів. Класифікація засобів розміщення туристів за ЮНВТО. Системи класифікацій готелів у світі. Класифікація готелів в Україні. Механізм надання категорій готелям в Україні..

Управління готельним підприємством. Сутність управління готельним підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління в готелях.

Типи організаційних структур управління у готелях. Лінійна структура. Функціональна структура. Лінійно - функціональна структура. Продуктова структура. Матрична структура.

Форми управління у готельній сфері. Управління за контрактом. Управління згідно договору франчайзинга. Оренда. Корпоративні форми управління.

Загальні засади організації та технології обслуговування в готелях. Технологічний цикл обслуговування клієнтів. Підходи до класифікації служб готельних комплексів. Склад готельних служб.

Організація та функції адміністративно – управлінської служби у готелях. Сутність служби. Посадова характеристика директора готелю. Посадові характеристики заступників директора готелю.

Організація обслуговування гостей службою бронювання. Сутність служби бронювання. Типи бронювання.

Організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Сутність служби прийому і розміщення. Функціональні обов'язки основних працівників служби.

Організація функціонування служби номерного фонду. Сутність служби номерного фонду. Функціональні обов'язки основних працівників служби.

Організація і функціонування служби обслуговування приміщень вестибюльної групи. Сутність служби обслуговування приміщень вестибюльної групи. Функціональні обов'язки основних працівників служби.

Якість обслуговування готельних послуг. Поняття якості послуг. Чинники формування якості обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.

Основні фонди готельного господарства. Матеріально-технічна база та основні фонди готельного господарства. Показники оцінки руху і стану основних фондів готельного підприємства.

Управління фінансами готельного господарства. Основи фінансового менеджменту готелю. Фінансова політика готелю та її найважливіші інструменти.

Механізми та особливості формування тарифів на готельні послуги. Структура вартості послуг у готелях. Цінова стратегія готельних підприємств

Управління персоналом готельного комплексу. Організація управління персоналом. Технології управління персоналом. Побудова кадрової роботи.

Організація надання основних і додаткових послуг. Особливості надання основних послуг готелю. Додаткові послуги готелю як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування

Управління безпекою готелю. Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки.

Особливості обслуговування у підприємствах громадського харчування при готелях. Типи та особливості організації підприємств громадського харчування. Організаційна структура закладів ресторанного господарства. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.

Культура обслуговування в готельному господарстві. Поняття "культури" та якості обслуговування. Етикет і культура спілкування.

Менеджмент ресторанного господарства

Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Виникнення перших закладів харчування. Розвиток кулінарного мистецтва. Виникнення нових закладів харчування у XVI - на початку XX ст.

Класифікація та вимоги до закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

Топ-менеджери ресторану. Директор ресторану – обов'язки та особисті якості. Ресторатор – сутність, стилі управління та історія професії.

Менеджер ресторану. Сутність та зміст професії менеджер ресторану. Сучасні помилки менеджера ресторану.

Працівники в залі ресторану. Метрдотель та хостес. Бармен та бариста. Сомельє. Офіціант.

Шеф-кухар. Значення професії шеф-кухар. Обов'язки шеф-кухара. Переваги та недоліки професії. Особисті якості шеф-кухара. Професійні знання та навички. Відомі шеф-кухари.

Працівники кухні ресторану. Сутність та значення професії кухар. Кухар-кондитер. Піццайоло. Класифікація професії кухар.

Функція планування в ресторанному господарстві. Сутність функції планування. Види планування в ресторанному господарстві.

Функція організація в ресторанному господарстві. Сутність та основні складові функції «організація». Типи організаційних структур в ресторанному господарстві.

Функція «мотивація» в ресторанному господарстві. Сутність поняття «мотивація». Трудова мотивація. Основні види мотивації.

Функція «контроль» в ресторанному господарстві. Сутність, причини та особливості функції «контроль». Види функції «контроль».

Розробка маркетингового плану в ресторані. Сутність понять «маркетинг» та «маркетинговий план». Основні розділи маркетингового

плану ресторану. Реклама ресторанного закладу.

Стилі управління. Класифікації стилів управління за Куртом Левіном. Стилі управління за теорією Дугласа Мак-Грегора. Управлінська решітка Робетра Блейка та Джейн Моутон. Класифікація стилів управління за І. Ніномійя.

Сучасні правила менеджменту в ресторані. Основні обов'язки керівників (менеджерів) ресторану: сучасний підхід. Характеристика правил менеджменту в ресторані.

Залучення персоналу в ресторані (рекрутинг). Сутність, етапи та сучасні проблеми процесу залучення персоналу. Підбір персоналу. Відбір персоналу.

Переміщення персоналу та робота з кадровим резервом в закладах ресторанного господарства. Сутність, завдання та напрямки переміщення персоналу. Кадровий резерв організації.

Особливості організації та управління підприємствами ресторанного господарства. Поняття ресторанного господарства та його місце в індустрії гостинності. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства.

Організація постачання підприємств ресторанного господарства. Завдання організації в умовах ринку. Сучасні вимоги до організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами. Джерела постачання та постачальники продуктів. Організація постачання. Вибір постачальника. Технологічний процес руху товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика.

Організація складського і тарного господарства. Призначення, компонування складських приміщень. Послідовність складських операцій. Склад складських приміщень залежно від потужності підприємств, їх оснащення.

Структура виробництва. Виробнича інфраструктура. Взаємозв'язок виробничих цехів з іншими групами приміщень. Основні вимоги до створення оптимальних умов праці. Вимоги до організації робочих місць.

Організація виробництва. Організація обробки овочів. Організація обробки м'ясопродуктів.

Оперативне планування виробництва та технологічна документація. Оперативне планування роботи виробництва заготівельних підприємств. Розрахунок виходу напівфабрикатів. Оперативне планування на підприємствах з повним циклом виробництва.

Основи раціональної організації праці. Зміст і завдання раціональної організації праці. Основні напрями організації праці на виробництві. Напрямок організації роботи: розробка раціональних форм поділу і кооперації роботи. Напрямок організації праці: поліпшення організації та обслуговування робочих місць. Атестація робочих місць, поліпшення умов праці.

Організація та технологія процесів обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів. Організація обслуговування відвідувачів. Пропозиція і подання

холодних і холодних закусок. пропозиція і подання супів та других страв.

Організація обслуговування туристів. Загальна характеристика організації послуг харчування туристів. Обслуговування туристів у закладах розміщення. Організація харчування в готельному номері.

РОЗДІЛ 3. Основи маркетингу

Маркетинг готельного господарства

Основи маркетингової діяльності підприємства, основні елементи та види маркетингу. Сутність маркетингу та основні поняття. Управління маркетингом та основні концепції управління. Складові маркетингового комплексу.

Маркетингове середовище підприємства. Сутність макросередовища підприємства та його складові. Мікросередовище підприємства та його чинники. Методи аналізу середовища підприємства.

Сутність та специфіка маркетингу послуг. Особливості сфери послуг. Специфіка маркетингу послуг. Характеристика послуг та їх класифікація.

Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства. Дослідження ринку послуг та його види. Сегментування ринку послуг. Вибір цільових сегментів і стратегія охоплення ринку. Позиціонування послуг.

Основні поняття та показники діяльності підприємств громадського харчування та готельного господарства. Основні показники діяльності підприємств громадського харчування. Прогнозування попиту на продукцію та послуги підприємства громадського харчування. Поняття і показники діяльності підприємств готельного господарства.

Товарна політика підприємств готельного та ресторанного господарства. Асортиментна політика підприємств. Основні товарні стратегії. Інноваційна товарна політика.

Цінова політика підприємств готельного та ресторанного господарства. Основні методи та стратегії ціноутворення ресторану. Основні методи та стратегії ціноутворення на ринку гостинності.

Маркетинг ресторанного господарства

Політика розповсюдження послуг підприємств готельного та ресторанного господарства. Особливості розподілу послуг підприємств готельного та ресторанного господарства. Розташування сервісного підприємства. Структура території обслуговування. Вибір розташування підприємства готельного та ресторанного господарства.

Комунікаційна політика підприємств готельного та ресторанного господарства. Особливості просування послуг підприємств готельного та ресторанного господарства. Сутність просування послуг та його складові.

Планування маркетингу підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Маркетинговий план та його структура. Складові маркетингового плану. Розробка бюджету маркетингу послуг.

Маркетингова збутова стратегія готелів та ресторанів. Сутність і мета збутової політики, її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів.

Особливості формування збутової політики закладів гостинності. Вибір каналів збуту, їх функції та характеристики. Визначення та обґрунтування методів збуту. Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

Стратегічний маркетинг в міжнародній організації готельно-ресторанної справи. Сутність, цілі та завдання стратегічного маркетингу в готельному і ресторанному бізнесі. Інформаційно-аналітичне забезпечення стратегічного маркетингу в готельному і ресторанному бізнесі. Маркетинговий стратегічний аналіз підприємницького середовища готельного і ресторанного бізнесу. Маркетинговий стратегічний аналіз внутрішнього середовища суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Маркетинговий стратегічний аналіз споживачів готельних та ресторанних послуг. Контролінг маркетингових стратегій суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

РОЗДІЛ 4. Управління і планування готельно-ресторанної справи

Логістика

Концептуальні основи логістики в готельному та ресторанному бізнесі. Основні поняття й визначення логістики. Системний підхід як методологічна база логістики. Властивості логістичних систем, її типи. 4. Основні принципи логістичних систем.

Значення логістики в ринковій економіці. Характеристика логістики. Макро- і мікрологістика. Концепція логістики. Завдання і цілі логістики.

Організаційно-господарські системи логістики. Поняття про логістичні системи. Види логістичних систем і логістичне планування. Логістичні системи в заготівлях.

Управління матеріальними потоками. Логістика технологічних процесів. Характеристика матеріального потоку. Структура управління матеріальним потоком. Управління матеріальним потоком у системах.

Фактори, які впливають на формування системи логістики. Напрями вибору системи обслуговування. Замовлення і складування матеріалів. Взаємозв'язок транспортного обслуговування і логістики. Економічна ефективність та види витрат у логістиці.

Система управління логістичними процесами. Характеристика товароруку. Фактори, які впливають на створення системи товароруку. Форми логістичних утворень за кордоном. Перспективи використання логістики в Україні.

Моделювання логістичних систем у готельному та ресторанному бізнесі. Передумови розвитку логістики у готельному та ресторанному бізнесі. Мета та завдання логістичних систем в ГРБ. Функціональні області застосування логістичних систем. Моделювання логістичної системи та зміст логістичного ланцюга у готельному та ресторанному бізнесі. Логістичне управління у готельному та ресторанному бізнесі.

Логістика постачання в готельному та ресторанному бізнесі. Сутність

та основні завдання систем постачання в готельному та ресторанному бізнесі. Передумови впровадження логістики постачання у готельному та ресторанному господарстві. Основні етапи процесу закупівлі. Критерії та етапи вибору постачальника. Методи закупівлі та практичне застосування системи постачань «точно в термін».

Логістика запасів у готельному та ресторанному бізнесі. Матеріальні запаси у готельному та ресторанному бізнесі. Мотиви створення матеріальних запасів та їх види. Оптимізація та моделі управління запасами. Логістичні системи управління матеріальними запасами. Сутність методів ABC-XYZ аналізу в управлінні матеріальними запасами.

Транспортна логістика у готельному та ресторанному господарстві. Сутність, завдання логістичних транспортних систем. Вибір виду і типу транспортних засобів. Види та планування транспортних маршрутів. Критерії вибору перевізника.

Логістична система виробництва у готельному та ресторанному бізнесі. Завдання та функції виробничої логістики. Внутрішньовиробнича логістична система у ресторанному господарстві. Логістична концепція організації виробництвом у закладах ресторанного господарства. Забезпечення гнучкості виробництва. Логістичні системи керування матеріальними потоками у виробництві.

Збутова логістика у готельному та ресторанному бізнесі. Сутність та основні завдання збутової логістики у готельному та ресторанному господарстві. Логістичні канали збуту в логістичній системі закладів готельного та ресторанного господарства. Побудова логістичної системи збуту в готельному та ресторанному бізнесі. Оптимізація збутової діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Логістичні концепції і системи у сфері розподілу продукції.

Логістичний сервіс у готельному та ресторанному бізнесі. Основні поняття, зміст та задачі логістичного сервісу. Формування системи логістичного сервісу. Критерії логістичного обслуговування споживачів. Управління якістю логістичних процесів.

Інформаційна логістика у готельному та ресторанному бізнесі. Сутність та основні принципи інформаційних логістичних систем. Сучасні інформаційні технології логістичного управління у готельному та ресторанному господарстві.

Планування і контроль на підприємствах готельно-ресторанної справи

Сутність планування та особливості його здійснення на підприємстві. Сутність планування. Предмет, зміст та задачі курсу. Сучасні методологічні підходи до планування господарської діяльності та філософські концепції планування. Системний підхід та раціональний вибір у плануванні.

Система планів підприємства. Система планів підприємства, їх зміст, особливості, взаємозв'язок. Методи та інструментарій розробки планів, їх інформаційна та нормативна база. Організаційні форми планування.

Маркетингові дослідження, планування збуту і контролю продукції.

Зміст та призначення маркетингових досліджень. Економічний план споживання як основа планування збуту продукції широкого вжитку. Особливості планування збуту продукції промислового призначення.

Виробництво продукції. Виробнича програма підприємства, її зміст та основні завдання. Формування плану і контролю виробництва продукції. Методика розрахунку показників плану і контролю виробництва. Календарний розподіл виробничої програми, її оптимізація.

Оперативно-календарне планування і контроль. Зміст, мета і завдання оперативно-календарного планування і контролю (ОКПК). Основні календарно-планові розрахунки в ОКПК. Системи ОКПК на підприємстві.

Матеріально-технічне забезпечення виробництва. Зміст і основні завдання плану МТЗВ, основні показники та порядок його розробки. Планування і контроль потреби в сировині і матеріальних ресурсах. Запаси, їх види та регулювання. Планування і контроль зовнішніх перевезень.

Фінансове планування і контроль на підприємстві. Зміст і завдання фінансового плану і контролю на підприємстві. Планування і контроль прибутку підприємства. Методи оптимізації грошових потоків. Оцінка фінансового стану підприємства на основі балансу доходів та видатків.

Планування і контроль оновлення продукції. Формування плану і контролю оновлення продукції, їх склад і завдання. Загальна характеристика планових і контрольних робіт у системі створення, підготовки виробництва і освоєння нової продукції. Завдання розробки плану і контролю.

РОЗДІЛ 5. Організація готельної справи

Проектування та дизайн закладів готельного господарства

Теоретичні основи проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства. Суть проектування, його цілі і завдання. Історія виникнення та напрями розвитку. Класифікація проектувальних видів діяльності. Технологічне проектування та його законодавча і нормативна база.

Основні чинники формування архітектурних типів споруд готельно-ресторанних комплексів. Зовнішня організація функціональних елементів готелів залежно від їх категорії. Архітектурно-планувальна організація готелів. Типологія готельних споруд та їх характеристика.

Організація сервісного процесу у готельно-ресторанних комплексах. Внутрішня організація функціональних елементів готелів. Функціональне зонування внутрішнього простору готелів

Об'ємно-планувальні рішення готельно-ресторанних комплексів. Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень об'єктів готельного і ресторанного господарства. Планувальні рішення одноповерхових та багатоповерхових будівель готелів.

Проектування адміністративно-господарських приміщень готелів. Вимоги до проектування адміністративно- господарських приміщень готелів. Вимоги до проектування вестибюльної групи приміщень.

Проектування житлових та побутових приміщень готелів. Підходи до планувальних рішень житлових поверхів. Основні принципи проектування

житлових приміщень. Основні принципи проектування побутових приміщень.

Проектування приміщень громадського призначення у готелях. Особливості проектування приміщень громадського призначення готелів. Особливості організації та проектування приміщень розважального та культурно-видовищного обслуговування. Особливості організації та проектування приміщень туристсько-спортивного профілю. Особливості проектування та організації приміщень торгового та побутового призначення.

Етапи проектування закладів ресторанного господарства при готелях. Етапи вибору типу, місткості та складу приміщень закладів ресторанного господарства залежно від категорії готелю. Вимоги до розташування приміщень закладів ресторанного господарства у готелях різної категорії.

Проектування виробничої програми закладів ресторанного господарства різного типу. Проектування виробничої програми для заготівельних закладів ресторанного господарства. Проектування виробничої програми для доготівельних закладів ресторанного господарства.

Проектування виробничих цехів закладів ресторанного господарства готельних комплексів. Основні принципи проектування заготівельних цехів ЗРГ. Основні принципи проектування доготівельних цехів ЗРГ.

Проектування приміщень для прийому, зберігання продуктів та предметів матеріально-технічного призначення у ресторанному господарстві готельних комплексів. Проектування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів закладів ресторанного господарства. Проектування складської групи приміщень матеріально-технічного призначення. Вибір складу та послідовність проектування групи приміщень для експедиції.

Проектування торгової та адміністративно- побутової групи приміщень закладів ресторанного господарства у готелях. Принципи проектування вестибюльної та торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства. Принципи проектування адміністративно-побутових і технічних приміщень закладів ресторанного господарства.

Об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства при готелях. Мета, завдання та послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства. Зонування приміщень ресторанного господарства за їх функціональним призначенням залежно від ролі у процесі обслуговування.

Організаційно-технологічні підходи до реконструкції об'єктів готельно-ресторанного господарства. Мета, завдання і напрями реконструкції та перепрофілювання закладів ресторанного господарства. Заходи з технічного переоснащення підприємств. Основні тенденції щодо вдосконалення номерного фонду готелів. Типи реконструкцій.

Устаткування закладів готельного господарства

Вступ до навчального курсу «Устаткування в готельних комплексах». Предмет, мета, завдання дисципліни. Зв'язок її з іншими дисциплінами та роль у навчальному процесі. Класифікація устаткування в готельних комплексах. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій.

Меблеве оснащення приміщень в готельних комплексах. Загальна характеристика меблевого оснащення приміщень в готельному комплексі. Меблювання готельних номерів. Меблювання закладів ресторанного господарства.

Оснащення готельного номеру побутовими приладами, засобами зв'язку, аудіо- та відеотехнікою. Електричні побутові прилади. Аудіо- та відеотехніка в готелях. Радіофікація, телебачення, внутрішній зв'язок (у т. ч. внутрішній зв'язок).

Устаткування для клінінгу. Використання клінінгових технологій у закладах готельного господарства. Класифікація устаткування для професійного прибирання. Система видалення сміття. Система централізованого пиловидалення.

Інженерно-технічне устаткування готельних комплексів. Характеристика санітарно-технічного устаткування. Ліфтове устаткування. Електроустаткування. Слабкострумове господарство.

РОЗДІЛ 6. Світове готельне господарство

Світовий ринок готельних послуг: концептуальні засади. Основні поняття дисципліни: світовий ринок, послуга, ринок послуг. Терміни і визначення понятійного апарату "гостинність". Зміст основних понять готельного господарства

Історія готельної справи у світі. Головні історичні періоди розвитку готельної сфери у світі. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. - V ст. н.е.). Формування спеціалізованих закладів розміщення (VI-XV ст.). Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI - на поч. XX ст.

Сучасний стан та тенденції розвитку світового готельного господарства. Функціональні та територіальні особливості сучасного світового готельного господарства. Сучасний розвиток готельного господарства в Північній Америці та Європі. Сучасний розвиток готельного господарства в Азії. Сучасний розвиток готельного господарства в Африці та Латинській Америці.

Міжнародне регулювання сфери гостинності. Загальна характеристика міжнародних актів, що регулюють відносини в сфері туризму і гостинності. Міжнародне регулювання взаємовідносин засобів розміщення з турагентами та туроператорами.

Стандарти якості обслуговування в світовому готельному господарстві. Поняття й особливості якості готельних послуг. Теорія управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства. Побудова системи управління якістю готельних послуг у сучасних умовах.

Види сучасних засобів розміщення. Основні підходи до класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення туристів за ВТО. Типи готельних підприємств за призначенням. Спеціалізовані готелі.

Системи класифікації готелів у світі. Проблеми створення міжнародної класифікації готелів. Особливості американської класифікації готелів і мотелів. Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Класифікація готелів в Україні і країнах СНД.

Організація й управління готельним підприємством. Сутність процесу управління готельними підприємством. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях. Типи організаційних структур управління у готелях. Форми управління у готельній сфері світу.

РОЗДІЛ 7. Світове ресторанне господарство

Історія розвитку закладів ресторанного господарства. Виникнення перших закладів харчування. Розвиток кулінарного мистецтва. Виникнення нових закладів харчування у XVI - на початку XX ст. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства у світі та Україні.

Соціально-економічне значення ресторанних послуг. Індустрія харчування та її місце в туристичній сфері. Класифікація закладів ресторанного господарства. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

Загальна характеристика процесу ресторанного обслуговування у світі. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Характеристика методів і форм обслуговування.

Формування оптимальної концепції ресторанного закладу – головний критерій успіху. Бажання гостя – закон для ресторатора, основа концепції ресторану. Основи психології гостя. Ефективні тренінги – запорука оптимальної діяльності ресторанного закладу. Характеристика ринкової концепції ресторану.

Організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей. Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Меню – потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів. Диверсифікація в ресторанній галузі.

Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування як складові ресторанної справи. Характеристики приміщень для обслуговування відвідувачів. Столові прилади, столова білизна та правила сервірування в ресторанних закладах. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.

Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору. Класифікація і критерії архітектурних стилів та дизайну ресторанних закладів.

Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу у світі. Технології управління персоналом. Добір персоналу ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Мотиваційна

програма – запорука успіху ресторанного підприємства. Функціональні обов'язки персоналу ресторану. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торгової діяльності

Успіх ресторану в компетентному маркетингу та оптимальному аудиті. Основи ресторанного маркетингу. Реклама ресторанного закладу – збільшення популяризації підприємства. Побудова системи продажу в ресторанному бізнесі.

Світові інноваційні впровадження в ресторанній справі. Раціоналізація використання матеріально-технічних і трудових ресурсів в ресторанній сфері. Науково-технічний прогрес у ресторанній діяльності. Оптимізація організації технологічних процесів у ресторані. Кейтеринг – одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі.

СТРУКТУРА БІЛЕТУ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Атестаційний екзамен складається з двох етапів:

1. Письмове розкриття двох теоретичних питань (кожне питання оцінюється в 25 балів):

Бали	Критерії
1.	2.
24-25	Дана повна правильна відповідь, матеріал усвідомлено, викладено в певній логічній послідовності, обґрунтовуються причинно-наслідкові зв'язки, проводяться узагальнення, робляться висновки, наводяться приклади.
22-23	Дана правильна відповідь, матеріал усвідомлено, викладено в певній логічній послідовності, допустимі деякі несуттєві помилки при відповіді, обґрунтовані причинно-наслідкові зв'язки, висновки.
21-20	Відповідь в основному викладена повно, але при цьому допущені деякі грубі помилки; хоча і відзначається необхідною глибиною. В більшій частині відповіді простежується логіка; не завжди обґрунтовуються причинно-наслідкові зв'язки, робляться узагальнення і висновки.
18-19	Відповідь виявляє незнання або нерозуміння значної частини навчального матеріалу, логіка відповіді простежується в поодиноких випадках, обґрунтовуються деякі причинно-наслідкові зв'язки, узагальнення і висновки зроблені з помилками.
0-17	Відповідь виявляє незнання або нерозуміння більшої частини навчального матеріалу; логіка відповіді майже не простежується; причинно-наслідкові зв'язки обґрунтовуються з помилками; узагальнення не проводяться; висновки відсутні.

2. Тестова перевірка знань, яка включає 50 тестів (1 тест оцінюється в 1 бал).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпов В.В. Русавська В.А. Організація ресторанного господарства: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 279 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 342 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.
4. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 279 с.
5. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2020. 494 с.
6. Бочко О.Ю. Основи планування діяльності підприємств не виробничої сфери: навч. посібник. К. : Кондор, 2019. 218с.
7. Бриггс С. Маркетинг в туризмі. Київ: Знання-Прес, 2018. 358 с.
8. Власова Н.О., Краснокутська Н.С., Круглова О.А., Мілаш І.В. Економіка ресторанного господарства. 2021. 389 с.
9. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів: підручник / В.С. Гуць, О.А. Коваль, В.А. Русавська – Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. – 568 с.
10. Дахно І.І., Тимофієв С.М. Країни світу: Енциклопедичний словник. Київ: МАПА, 2019. 602 с.
11. Доценко В.Ф.. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посібн.. Київ; НУХТ, 2019. 121 с.
12. Жарко І.В. Менеджмент ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків, 2018. 267 с.
13. Забалдіна Ю. Б. Маркетинг туристичного підприємства: навчальний посібник. Київ: Музична Україна, 2019. 196 с.
14. Іванова Л.О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства. Навчальний посібник. 2021. 216с.
15. Кальченко А.Г. Логістика: навч. посіб. / А.Г. Кальченко, В.В.Кривищенко. - Вид. 2-ге, без змін. К.: КНЕУ, 2019. 472 с.
16. Карягін Ю.О., Тимошенко З.І., Демура Т.О., Мунін Г.Б. Маркетинг турпродукту: підручник. Київ: Кондор, 2019. 394 с.
17. Крикавський Є.В. Логістичні системи: Навч. посібник / Є.В. Крикавський, Н.В. Чернописька. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2019. 264 с.
18. Круль, Г. Я. Основи готельної справи: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 368 с.
19. Кублінська І.А. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посібн. Вінниця, 2019. 300 с.
20. Мазаракі А.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного

господарства: підручник / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. Київ: Центр навч. л-ри, 2019. 584 с.

21. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: ЦУЛ, 2019. 472с.

22. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 304 с.

23. Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В., Усіна А.І. Організація роботи бармена: навчальний посібник. Харків 2019. 214 с.

24. Мельник І.М., Хомяк Ю.М. Мерчандайзинг. Київ: «Знання», 2020. 310 с.

25. Організація готельного господарства: навчальний посібник. / О.М. Головка та ін. Київ: Кондор, 2018. 338 с.

26. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / А. Мазаракі та ін.; ред. Н. П'ятницька. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 579 с.

27. Островська Г.Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: навчальний посібник. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 268 с

28. П'ятницькая Н.А, П'ятницькая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. Київ: КНТЕУ, 2018. 706 с.

29. Планування та прогнозування в умовах ринку: навчальний посібник/ Під ред. д.ф.н., проф. В.Г. Воронкової. К.: ВД "Професіонал", 2019. 608 с.

30. Пономарьов Ю.В. Логістика: Навчальний посібник: Вид. 2-ге., перероб. та доп. К.: Центр навчальної літератури, 2020. 328 с.

31. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2019. 408 с.

32. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Львів: Афіша, 2020. 301 с.

33. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навч. посіб. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2019. 424 с.

34. Свінцицька О.М. Планування діяльності підприємства: Навч. посібник. К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2020. 226с.

35. Тарасюк Г.М. Управління плануванням діяльності підприємства: теоретичні та практичні аспекти: Монографія. – Ж.: ЖДТУ, 2020. 292с.

36. Тимошенко З.І., Мунін Г.Б. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2017. 246 с.

37. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. (В 5 формат). Навч. посібник. Рекомендовано МОН України. 2021. 328с.

38. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник/ Г.Б. Мунін та ін. / за ред. С.І. Дорогунцова. Київ: Ліра-К, 2019. 520 с.

39. Шимко О.В., Рижиков В.С., Грибкова С.М., Шимко О.І., Щолокова А.Л. Планування діяльності підприємства: Навчальний посібник.

К.: Центр навчальної літератури , 2019. 296 с.

40. Школа І.М., Корольчук О.П. Менеджмент туризму: підручник.
Чернівці: Книги-XXI, 2019. 464 с.

41. Навчальні матеріали онлайн. URL:
<https://pidruchniki.com/marketing/>.

42. Навчальні матеріали онлайн. URL : <http://pidruchniki.com/turizm/>.