

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО, ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ

ПРОГРАМА КОМПЛЕКСНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень

Кваліфікація: 3414 Організатор туристичної та готельної діяльності

3414 Фахівець із готельного обслуговування

3414 Фахівець із туристичного обслуговування

3414 Фахівець із спеціалізованого обслуговування

м. Запоріжжя 2022

Програма комплексного кваліфікаційного екзамену для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа». Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 20 с.

Розробники:

Кукліна Т.С., кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу;

Мамотенко Д.Ю. кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу;

Журавльова С.М. – кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу;

Програма затверджена на засіданні кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу. Протокол № 1 від 29 серпня 2022 року

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	7
ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	8
ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	10
ОРГАНІЗАЦІЯ БАРНОЇ СПРАВИ	12
МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	13
МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ...	14
ТОВАРОЗНАВСТВО	16
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	17
ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ	19

ВСТУП

Комплексний кваліфікаційний екзамен – це підсумковий контроль результатів навчання здобувача вищої освіти, які він повинен продемонструвати для підтвердження набуття ним компетентностей, визначених освітньою програмою.

Комплексний кваліфікаційний екзамен для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань – 24 «Сфера обслуговування», спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» проводиться після завершення навчання на першому (бакалаврському) рівні вищої освіти, визначеного стандартом вищої освіти України для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та навчальним планом НУ «Запорізька політехніка», відповідно до «Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційної комісії з атестації здобувачів вищої освіти в Національному університеті «Запорізька політехніка».

Терміни проведення атестації визначаються графіком навчального процесу та робочим навчальним планом.

Загальні вимоги до державної атестації. Документом, який надає дозвіл на допуск студента до складання кваліфікаційного екзамену, є наказ ректора університету, підписаний за поданням завідувача кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу і деканом факультету міжнародного туризму та економіки, яким одночасно затверджують склад екзаменаційних груп з числа студентів, що виконали всі вимоги навчального плану з відповідної спеціальності та допущені до проходження атестації.

Перелік та кількість дисциплін, що виносяться на атестацію, визначаються Стандартом вищої освіти та навчальним планом спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» НУ «Запорізька політехніка».

Комплексний кваліфікаційний екзамен передбачає виконання кваліфікаційних завдань з дисциплін циклу професійної підготовки:

- Організація ресторанного господарства;
- Організація готельного господарства;
- Технологія продукції ресторанного господарства;
- Стандартизація, сертифікація, метрологія;
- Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства;

- Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- Товарознавство.

Комплексний кваліфікаційний екзамен проходить у формі, яку затверджують напередодні проведення наказом ректора університету. Зокрема, усний комплексний кваліфікаційний екзамен відбувається протягом 6 годин і передбачає відповідь на теоретичні питання та вирішення практичних ситуаційних комплексних завдань (не більше 8 здобувачів на день). В умовах дії обставин непоборної сили, комплексний кваліфікаційний екзамен здійснюється в дистанційному режимі в системі дистанційного навчання НУ «Запорізька політехніка» Moodle: (<https://moodle.zp.edu.ua/>). Комплексний кваліфікаційний екзамен є однією із форм організації навчання у НУ «Запорізька політехніка», яка має на меті диверсифікацію засобів забезпечення якості освіти – поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які здобувачі одержують в процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці після закінчення дії вказаних обставин

Виконання всіх екзаменаційних завдань з комплексного кваліфікаційного екзамену є обов'язковим. Незадовільна оцінка з одного з екзаменаційних завдань є підставою для виставлення незадовільної оцінки за комплексний кваліфікаційний екзамен загалом.

Оцінювання рівня теоретичної та практичної підготовки здобувачів вищої освіти під час проходження атестації здійснюється за 100-бальною системою. Позитивною вважається оцінка від 60 до 100 балів.

Оцінки комплексного кваліфікаційного екзамену виставляє кожен член комісії. Підсумкову оцінку комплексного кваліфікаційного екзамену визначають як середню з позитивних оцінок за кожен вид екзаменаційних завдань.

Повторне складання (перескладання) комплексного кваліфікаційного екзамену з метою підвищення оцінки не дозволяється.

У випадку, якщо студент не з'явився на засідання екзаменаційної комісії для складання комплексного кваліфікаційного екзамену без поважної причини, у протоколі зазначають, що він є не атестованим у зв'язку з неявкою на засідання. Якщо студент не з'явився на засідання ЕК з поважної причини, що підтверджено відповідними документами, йому може бути встановлено іншу дату складання випускного іспиту під час роботи ЕК.

Студента, який отримав незадовільну оцінку з випускного іспиту, відраховують з університету. Йому видають академічну довідку встановленого зразка.

Студенти, які не склали комплексний кваліфікаційний екзамен у зв'язку з неявкою без поважних причин або отриманням незадовільної оцінки, мають право на повторну (з наступного навчального року) випускную атестацію протягом трьох років після відрахування з закладу вищої освіти (у період роботи екзаменаційної комісії з відповідної спеціальності згідно із затвердженим графіком). Перелік випускних іспитів визначають за навчальним планом, чинним на момент повторної випускної атестації.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Історія розвитку ресторанного господарства. Зародження ресторанного господарства. Середньовічне обслуговування та його правила. Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Історія розвитку ресторанного господарства Франції. Розвиток ресторації - від корчми до ресторану.

Особливості діяльності підприємств ресторанного господарства. Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства. Загальні поняття про засновницькі документи і реєстрацію підприємств. Особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного господарства.

Характеристика основних типів підприємств громадського харчування. Класифікація закладів ресторанного господарства. Підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу. Типи закладів ресторанного господарства. Ресторани, кафе, їх характеристика, різновиди та класифікація. Закусочна, шинок як тип закладу ресторанного господарства. Бари, їх різновиди та класифікація. Характеристика та класифікація їдалень, буфетів. Особливості організації кафетерію.

Технологічна інфраструктура підприємств харчування. Характеристика технологічного процесу. Загальні вимоги до виробничих приміщень та організації робочих місць. Сучасні види та способи обробки харчових продуктів. Схема перероблювання овочів, м'яса й риби. Гарячий цех і схема приготування гарячих страв. Холодний цех і схема виготовлення холодних страві закусок. Кулінарний та кондитерський цехи й схема виготовлення виробів. Організація постачання. Обробка харчових продуктів. Сучасні види та способи обробки харчових продуктів.

Загальні поняття про меню та преїскурант. Компоновка меню. Планування меню. Послідовність страв в меню. Класифікація меню за ознаками. Меню сніданків. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв.

Підбір персоналу та його обов'язки. Організаційна структура персоналу в ресторанах. Посадові обов'язки керуючого, адміністратора, офіціанта, кухарів за категоріями, сомельє та ін.

Матеріально-технічне забезпечення ресторану. Меблі та устаткування залів. Характеристика та асортимент столового посуду. Столові набори і столова білизна. Використання екологічного посуду. Охорона праці на підприємствах ресторанного господарства.

Підготовка до обслуговування відвідувачів. Санітарно-гігієнічна підготовка приміщень для обслуговування споживачів. Розміщення меблів у залі. Характеристика попереднього сервірування столів. Правила прибирання та

заміни використаного посуду, приборів та білизни.

Організація обслуговування відвідувачів у ресторані. Зустріч та розсаджування гостей. Приймання замовлень та порядок їх оформлення. Основні способи подавання страв і закусок. Правила подавання холодних страв і закусок, гарячих закусок, перших страв, других страв, солодких страв, гарячих та холодних напоїв.

Обслуговування прийомів та банкетів. Дипломатичний прийом. Бенкет та його види. Організація та технологія обслуговування у номерах підприємств готельного господарства. Робота з іноземними гостями.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Роль готельного господарства в світовій індустрії гостинності. Основні етапи розвитку готельного господарства. Розвиток готельного господарства України. Тенденції розвитку світового готельного господарства. Готельна база світу по регіонах.

Нормативно-правова база діяльності закладів гостинності. Основні організаційно-правові форми закладів розміщення. Поняття про колективні та індивідуальні заклади розміщення. Правила проживання та надання послуг у закладах розміщення. Ліцензування, стандартизація та сертифікація закладів розміщення.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту, за місцем розташування. Класифікація готелів за наявністю в них засобів пересування (транспорту). Характеристика готелів для автотуристів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі. Інші види аналогічних закладів розміщення.

Історія розвитку готельних ланцюгів світу. Типи готельних ланцюгів. Основні типи управління готельних мереж. Економічні показники розвитку готельних мереж. Значення готельних мереж у розвитку світового туризму. Переваги та недоліки створення готельної мережі.

Поняття про організаційну структуру готельних підприємств. Типи організаційних структур у готелях. Лінійно-функціональна організаційна структура. Структура управління готелем. Класифікація департаментів готелю. Особливості роботи департаментів готелю.

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

інтер'єр. Архітектура сучасних готелів: зарубіжний та вітчизняний досвід. Особливості готельної архітектури. Внутрішній дизайн готелів.

Основні складові формування інтер'єру підприємств готельного господарства. Загальний комфорт внутрішнього простору готелів. Колір в дизайні готельного господарства. Меблі в інтер'єрі готельного комплексу. Декоративно-оформлювальне мистецтво в організації простору інтер'єрів різних за своїм призначенням.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Характеристика різних типів номерів. Категорії номерів. Основні вимоги до номерів у готелях України. Основні елементи наповнення номера готелю. Характеристика типів номерів. Організація приміщень нежитлової групи. Санітарно-технічне устаткування.

Система безпеки та охорона праці в готелях. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки. Технологія забезпечення безпеки готелю. Правила захисту майна мешканців готелю. Організація інформаційної безпеки.

Організація прибиральних робіт у житлових групах приміщень підприємств готельного господарства. Організація та види прибиральних робіт. Вимоги до персоналу, що здійснюють прибиральні роботи на підприємствах готельного господарства. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду: характеристика поточного щоденного прибирання; характеристика проміжного прибирання; характеристика прибирання номерів після виїзду гостей; характеристика генерального прибирання; характеристика робіт, щодо ведення білизняного господарства. Засоби що використовуються для миття і чищення номерного фонду готелю.

Організація послуг харчування у готелях. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі. Організація служби харчування та напоїв у готельному господарстві: організаційна структура департаменту страв та напоїв; основні функції підрозділів. Особливості організації обслуговування в номерах готелю (Room Service). Особливості організації та форми обслуговування бенкетів та конференцій при готелях.

Організаційні принципи управління персоналом у готелях. Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельного підприємства та створення атмосфери команди. Оцінка і стимулювання праці персоналу в готельному господарстві. Кадрове планування: чисельність та структура персоналу. Вимоги до обслуговуючого персоналу в готельному господарстві (кваліфікація, поведінка, медичні вимоги, уніформа).

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Роль харчування у житті людини. Фактори, що впливають на структуру харчування. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини. Основні харчові речовини.

Технологічні принципи виробництва кулінарної продукції/ Основні поняття про напівфабрикати, кулінарну продукцію, кулінарну обробку продуктів, рецептури. Класифікація кулінарної продукції. Характеристика технологічних принципів виробництва кулінарної продукції та способів механічної кулінарної обробки продуктів. Основні поняття про якість кулінарної продукції. Чинники, що впливають на формування якості та безпеки продукції харчування.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини. Характеристика механічної кулінарної обробки овочів, плодів та грибів.

Класифікація страв з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з овочів, плодів, грибів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з борошна. Класифікація борошняних виробів. Характеристика та властивості основної сировини, її підготовка до виробництва. Способи розпушування тіста. Характеристика різних видів тіста. Технологічні схеми виготовлення прісного, дріжджового, листового та пісочного тіста і напівфабрикатів з нього.

Технологія приготування борошняних страв, борошняних кулінарних виробів та борошняних гарнірів. Характеристика та технологічні схеми приготування фаршів для страв та кулінарних виробів з борошна.

Технологія напівфабрикатів з м'яса. Класифікація та приготування м'ясних напівфабрикатів. Асортимент напівфабрикатів з яловичини, баранини та свинини. Обробка диких тварин. Обробка субпродуктів.

Технологія страв та кулінарних виробів з м'яса. Технологія приготування страв з вареного, смаженого, тушкованого, запеченого та січеного м'яса. Страви з м'яса диких тварин.

Технологія страв та кулінарних виробів з птиці. Значення страв з птиці, дичини та кролів у харчуванні людини. Їх класифікація. Характеристика процесів, що відбуваються під час теплової обробки птиці, дичини та кролів. Технологія приготування страв з варених, смажених, тушкованих, запечених та січених птиці, дичини та кролів.

Технологія напівфабрикатів з риби. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини, її класифікація. Будова та склад м'язової

тканини риб. Характеристика способів кулінарної обробки риби. Особливості обробки деяких видів риб. Приготування напівфабрикатів з риби, їх класифікація та призначення. Обробка та використання рибних відходів.

Технологія страв та кулінарних виробів з риби. Значення страв з риби та нерибної водної сировини у харчуванні людини. Характеристика процесів, що відбуваються під час теплової обробки риби та нерибної водної сировини. Технологія приготування страв з вареної, смаженої, тушкованої, запеченої та січеної риби.

Технологія соусів. Значення у харчуванні та класифікація соусів. Сировина та напівфабрикати для приготування соусів. Технологія окремих видів соусів.

Технологія страв та кулінарних виробів з яєць, молока та продуктів їх переробки. Значення у харчуванні страв з яєць та продуктів їх переробки. Характеристика яєць та продуктів їх переробки. Технологія окремих страв з яєць, молока та продуктів їх переробки.

Технологія супів. Асортимент та класифікація супів. Формування органолептичних показників бульйонів. Поняття про екстрактивні речовини. Технологія окремих видів супів.

Технологія холодних страв та закусок. Значення холодних страв та закусок у харчуванні людини. Класифікація холодних страв та закусок за сукупними ознаками, їх оформлення. Технологія окремих видів холодних страв та закусок.

Технологія солодких страв. Значення солодких страв у харчуванні людини. Класифікація солодких страв. Попередня підготовка продуктів для приготування солодких страв. Технологія окремих видів солодких страв. Характеристика сучасних солодких страв.

Технологія напоїв. Класифікація напоїв за сукупними ознаками. Технологія окремих видів холодних та гарячих напоїв.

Технологія оздоблювальних напівфабрикатів. Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів, їх призначення. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини. Загальні принципові технологічні схеми виготовлення окремих видів оздоблювальних напівфабрикатів.

Технологія дріжджового, бісквітного, пісочного, листкового тіста. Класифікація зазначених видів тіста та виробів з нього. Технологічні схеми виготовлення виробів з тіста.

Принципові технологічні схеми виготовлення заварного, білково-збивного, пряничного, мигдального та інших видів тіста та виробів з них.

Умови і терміни зберігання та реалізації готової продукції. Вимоги до її якості продукції ресторанного господарства.

ОРГАНІЗАЦІЯ БАРНОЇ СПРАВИ

Особливості організації та функціонування барів. Асортимент, характеристика алкогольних напоїв вітчизняного та закордонного виробництва. Організація постачання в барах та організація обслуговування споживачів. Нові технології та норми обслуговування. Загальна характеристика матеріально-технічної бази закладів типу бар. Структура приміщень бару. Характеристика приміщень для споживачів. Характеристика обладнання та меблів для торгових приміщень. Характеристика виробничих та складських приміщень бару.

Обладнання бару. Барна стійка. Призначення та функції. Правила естетичного оформлення барної вітрини. Обладнання бару, його призначення та характеристика. Характеристика барного посуду та інвентарю. Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена. Основні категорії працівників у бар (бармен, офіціант, барбек, бариста, сомельє). Кваліфікаційні вимоги до професій працівників бару. Вимоги до роботи бармена та його обов'язки. Психофізіологічні та санітарні вимоги до бармена. Манери та правила етикету працівників бару

Основи організації роботи сомельє. Міжнародний досвід професійної підготовки сомельє. Вимоги до отримання ступеню Майстер сомельє. Міжнародна гільдія сомельє. Кваліфікаційна підготовка сомельє. Обов'язки, правила, основні методи і форми роботи сомельє. Сомельє як слуга вина у і людям Організаційні роботи по формуванню винного асортименту. Роль виногастрономії у формуванні винного асортименту. Алгоритм виконання замовлень у барі. Порядок і форми розрахунку, звітність бармена.

Асортимент і характеристика алкогольних напоїв. Обслуговування гостей напоями Класифікація міцних базових алкогольних напоїв відповідно до винної карти.

Замовлення вина, його підготовка та правила подачі. Правила подавання білих та червоних вин. Наповнення чарок. Дегустація вина. Класифікація міцних базових алкогольних напоїв відповідно до винної карти. Розвиток промислового пивоваріння. Правила вживання пива. Органолептичні критерії оцінки пива. Терміни зберігання. Правила подачі пива і його сполучення зі стравами.

Приготування та подавання змішаних напоїв. Характеристика основних груп напоїв. Історична довідка про виникнення коктейлів. Способи приготування коктейлів. Формула коктейлю. Характеристика бази як основи коктейлю зм'якшувального, смако-ароматичного компонентів та наповнювачів.

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основні поняття й управлінські категорії в готельно-ресторанному господарстві. Історичні й сучасні інструменти управління. Особливості менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.

Еволюційний розвиток науки про управління. Зародження науки про управління. Етапи розвитку науки про управління. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Ранні теорії менеджменту. Школа наукового управління (1885 – 1920 рр.). Принципи наукового управління Ф. Тейлора. 12 принципів продуктивності Гаррінгтона Емерсона. Класична (адміністративна) школа управління (1920 – 1950 рр.). Школа руху за гуманні стосунки (школа людських відносин і школа наук поведінки). Кількісна школа (нова школа). Школа соціальних систем. Емпірична школа менеджменту. Наукові підходи до менеджменту.

Функції управління в готельно-ресторанному господарстві та їх взаємозв'язок. Функція планування в готельно-ресторанному господарстві. Види планів в залежності від рівня організації. Організаційна функція в готельно-ресторанному господарстві. Мотивація як функція управління в готельно-ресторанному господарстві. Контроль в управлінні готельно-ресторанного господарства. Види контролю в управлінні. Принципи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві та їх класифікація. Загальні принципи управління у готельно-ресторанному господарстві.

Поняття і класифікація методів менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-адміністративні методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Регламентування як форма адміністративного впливу менеджера-керівника. Нормування як організаційно-адміністративний метод менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Інструктування як організаційно-адміністративний метод менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Розпорядчий вплив як організаційно-адміністративний метод менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Сутність та значення економічних методів управління в готельно-ресторанному господарстві. Планування як економічний метод управління в готельно-ресторанному господарстві. Аналіз як економічний (загальнонауковий) метод в менеджменті. Фінансування як економічний метод управління в готельно-ресторанному господарстві. Стимулювання як економічний метод управління в готельно-ресторанному господарстві. Господарський розрахунок як економічний метод управління в готельно-ресторанному господарстві. Ціноутворення – важливий важіль економічного управління. Кредитування і облік як економічний метод управління в готельно-ресторанному господарстві. Соціально-психологічні

методи управління в готельно-ресторанному господарстві.

Поняття та класифікація організаційних структур управління. Етапи формування організаційних структур управління. Формування організаційних структур управління. Основні вимоги до організаційних структур управління. Організаційні структури управління в індустрії гостинності. Методи побудови та вдосконалення організаційних структур. Метод поділу за функціями. Метод розподілу за продукцією, яку випускають. Метод розподілу за групами (категоріями) споживачів. Метод поділу за етапами виробництва. Метод поділу за робочими змінами. Метод поділу за географічним положенням. Метод комбінованого підходу. Типи організаційних структур управління в готелях. Лінійна організаційна структура управління. Функціональна організаційна структура управління. Лінійно-функціональна (комбінована) структура управління. Дивізійні структури управління. Матричний тип організаційної структури управління.

Сутність та характерні риси сучасних стилів керівництва в менеджменті. Типологія стилів керівництва. Авторитарний стиль. Демократичний стиль. Ліберальний стиль. Одномірні і багатомірні. Новаторсько-аналітичний, новаторсько-інтуїтивний, консервативно-аналітичний та консервативно-інтуїтивний. Зміст та види управлінських рішень. Методи прийняття управлінських рішень. Неформальні (евристичні) методи прийняття рішень. Колективний метод обговорення і прийняття рішень. Кількісні методи прийняття рішень. Індивідуальні стилі прийняття рішень. Матриця оцінки наслідків реалізації рішення. Методи теорії ігор.

Поняття, значення та класифікація комунікацій в індустрії гостинності. Характеристика комунікаційної майстерності в індустрії гостинності. Ораторське мистецтво у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства. Невербальні прийоми комунікацій. Мімічний вираз обличчя. Мова рук. Специфіка спілкування з представниками інших держав. Зовнішні комунікації в індустрії гостинності

МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Базові принципи та функції маркетингу. Основні види маркетингу. Сутність послуг. Класифікація послуг. Специфіка маркетингу послуг. Маркетингова орієнтація підприємства, що надає послугу. Складові «маркетингу-мікс».

Розподіл готельно-ресторанних послуг на категорії. Послуга, як процес взаємодії між продавцем та споживачем. Маркетингові дослідження. Первинна та вторинна маркетингова інформація. Поведінка споживачів на ринку послуг.

Робота з цільовою аудиторією. Маркетинг стосунків та маркетинг відносин в готельно-ресторанному господарстві. Формування постійної клієнтури підприємства у сфері готельно-ресторанного господарства. Рівень контактів туристичних підприємств із споживачами. Послуга, як система технологічного процесу надання та отримання послуг.

Використання сегментації ринку готельно-ресторанних послуг. Формування підприємством споживчого портфелю. Розширення асортименту готельно-ресторанних послуг як засіб посилення лояльності споживачів. Управління скаргами і претензіями споживачів готельно-ресторанних послуг. Гарантії підприємства в сфері туристичного обслуговування споживачів.

Принципи, функції та концепції створення готельно-ресторанного продукту. Позичування готельно-ресторанної послуги на цільових сегментах ринку. Створення конкурентної позиції та етапи розробки стратегії позиціонування підприємства та продукту. Вплив маркетингового середовища на діяльність підприємства сфери готельно-ресторанних послуг.

Комплекс маркетингу в готельно-ресторанному господарстві. Ціноутворення на різних типах туристичного ринку. Методика розрахунку ціни на послугу в готельно-ресторанному господарстві. Встановлення ціни на інноваційну послугу. Планування маркетингової діяльності готельно-ресторанного підприємства. Оптимізація плану маркетингу. Реакція споживачів на зростання або зниження ціни на послугу.

Роль і завдання маркетингових комунікацій. Визначення підприємством стратегії та цілей комунікацій готельно-ресторанних послуг. Комплекс маркетингових комунікацій в сфері надання готельно-ресторанних послуг. Реклама послуг: планування, реалізація і контроль.

Сутність і основні категорії маркетингового менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Мета, основні функції і завдання маркетингового менеджменту в готельно-ресторанному підприємстві. Принципи і методи управління маркетингом в готельно-ресторанному підприємстві. Складові технологічного процесу маркетингового менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Принципи та способи ефективної організації маркетингу в готельно-ресторанному підприємстві. Алгоритм створення маркетингового підрозділу на підприємстві. Функції, права та обов'язки служби маркетингу на підприємстві. Еволюція розвитку організаційних структур маркетингу в готельно-ресторанному господарстві. Сучасні підходи до організації маркетингових підрозділів Інтегровані та не інтегровані маркетингові організаційні структури.

Сутність та зміст маркетингового планування. Організація маркетингового планування. Класифікація і структура маркетингових планів та методи їх

розроблення. Засади оцінки якості маркетингового плану. Сутність та класифікація стратегій маркетингу. Розроблення маркетингової стратегії. Вибір стратегії маркетингу в готельно-ресторанному підприємстві.

Завдання та принципи стратегічного планування маркетингу. Моделі стратегічного маркетингового планування. Методи розроблення і здійснення маркетингових програм. Сутність та зміст маркетингового тактичного планування. Структура тактичного плану маркетингу. Структура бізнес-плану підприємства. Алгоритм маркетингового тактичного планування.

Менеджерська сутність маркетингової мотивації. Мотивація орієнтування підприємства на споживача. Мотивація покупця. Мотивація торговельного персоналу. Організація зворотнього зв'язку зі споживачами туристичних послуг. Встановлення довгострокових відносин зі споживачами. Створення клієнтської бази в готельно-ресторанному господарстві.

Сутність і зміст процесу контролю маркетингової діяльності. Види маркетингового контролю. Аналіз маркетингової діяльності готельно-ресторанного підприємства. Маркетинговий аудит. Визначення перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Результативність маркетингу. Створення ефективної системи маркетингової інформації в готельно-ресторанному підприємстві.

ТОВАРОЗНАВСТВО

Основи загального товарознавства. Система нормативної документації на товари. Поняття про класифікацію та асортимент товарів. Споживні властивості товарів як провідна категорія товарознавства.

Товарознавча характеристика зерноборошняних товарів, крохмалепродуктів, цукромісних товарів, концентратів, свіжої та переробленої плодоовочевої продукції та смакових товарів. Загальна характеристика крупів, борошна, класифікація та споживні властивості. Класифікація, асортимент та споживні властивості зерноборошняних виробів. Товарознавча характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів та концентратів. Показники якості, дефекти та умови зберігання зерноборошняних та крохмале-, цукромісних товарів. Товарознавча, торговельна класифікація плодів і овочів. Дефекти плодів і овочів. Чай, кава загальна характеристика, класифікація та асортимент. Асортимент та класифікація безалкогольних напоїв. Товарознавча характеристика, класифікація, асортимент, оцінка якості пива, виноградних вин, горілок, лікєро-горілочаних виробів, коньяків.

Товарознавча характеристика молока і молочних товарів, харчових жирів, яйцепродуктів. Харчова цінність, класифікація молока, вершків,

кисломолочних продуктів, вершкового масла, молочних консервів та морозива, вимоги до якості та їх зберігання. Споживні властивості сичужних сирів, класифікація, вимоги до якості, дефекти та зберігання. Рослинні олії, маргарин, майонез, жири, їх хімічний склад і харчова цінність. Асортимент, класифікація та особливості хімічного складу яєць та яйцепродуктів. Дефекти яєць, умови та терміни зберігання.

Товарознавча характеристика м'яса та м'ясних товарів. риби та рибних товарів.

Класифікація м'яса забійних тварин та субпродуктів, маркування м'яса. Споживні властивості м'ясних копченостей, ковбасних виробів, консервів, їх класифікація, вимоги до якості, дефекти та зберігання. Класифікація м'яса сільськогосподарської птиці та дичини, вимоги до якості та їх зберігання. Класифікація промислових риб, харчова цінність, умови та терміни зберігання. Споживчі властивості живої та охолодженої риби, мороженої та солоні риби в'яленої та копченої риби, умови та терміни зберігання.

Скляні, керамічні та металогосподарські товари. Асортимент, призначення, вимоги та оцінка якості скляних виробів для закладів готельно-ресторанного господарства. Асортимент, призначення, вимоги та оцінка якості керамічних товарів для закладів готельно-ресторанного господарства. Асортимент, призначення, вимоги та особливості оцінки якості металогосподарських товарів, що використовуються у закладах готельно-ресторанного господарства.

Меблі, товари побутової хімії, текстильні товари. Особливості меблів у закладах готельно-ресторанного господарства, асортимент, показники якості та засоби чищення. Асортимент, призначення, вимоги та оцінка якості товарів побутової хімії для закладів готельно-ресторанного господарства. Класифікація та асортимент, оцінка якості тканин, що використовується в закладах готельно-ресторанного господарства.

Побутові електротехнічні товари. Класифікація та споживні властивості електропобутових товарів. Класифікація та асортимент машин для обробки білизни. Класифікація та асортимент машин для прибирання приміщень та підтримання мікроклімату у приміщеннях.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Історія виникнення систем управління якістю. Підходи до визначення сутності поняття якості, філософія якості. Розвиток контролю якості в першій половині ХХ ст. Розвиток контролю якості в другій половині ХХ ст. в США та Європі.

Міжнародні стандарти якості. Міжнародна асоціація національних органів зі стандартизації: історія створення та розвитку. Основні завдання ISO. Види стандартів ISO 9000. ISO 9000 в Україні. ДСТУ. Total Quality Management – основні принципи та завдання. TQM та особливості його запровадження в різних країнах.

Управління безпекою харчових продуктів в закладах готельно-ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні умови. Технологічна експертиза харчових продуктів. Проблеми фальсифікації та ідентифікації харчових продуктів.

Державне регулювання забезпечення якості товарів та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Правова та нормативна база регулювання якості послуг в Україні. Стандарти в Україні, обов'язкові, рекомендовані та інші вимоги, що зазначені в них. Державні органи стандартизації. Сертифікація продукції. Державні органи, що працюють у сфері регулювання якості продукції та послуг в Україні.

Особливості функціонування готельних та ресторанних підприємств та вплив цих особливостей на забезпечення якості продукції та послуг. Види готелів та види ресторанів – особливості надання послуг та контролю якості в кожному з них. Поняття послуги, її відмінність від товару в готельному та ресторанному господарстві. Фактори, що впливають на якісне обслуговування в готелі та ресторані. Філософія клієнта при здійсненні вибору готельних або ресторанних послуг. Конкуренція та конкурентоспроможність підприємств.

Методи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Методики оцінювання якості в готелях та ресторанах: особливості та відмінності. Проблеми оцінювання якості.

Розробка критеріїв та показників оцінювання якості. Роль інформації в оцінюванні якості, вимоги до неї, методи одержання даних. Потреби споживачів. Характеристики та класифікація показників, що застосовуються для оцінювання якості. Види показників якості. Створення переліку показників для проведення комплексного оцінювання якості в готелях та ресторанах.

Комплексне оцінювання якості. Ефективність витрат, що спрямовуються на забезпечення якості продуктів та послуг підприємств. Етапи визначення рівня якості. SWOT-аналіз як інструмент комплексного оцінювання якості надання послуг в готельно-ресторанних закладах. Кваліфікація персоналу.

Система управління якістю, інноваційні підходи. Процеси управління якістю товарів та послуг на різних стадіях життєвого циклу товару та послуги. Принципи системи якості послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Структура системи управління якістю готельних та ресторанних послуг. Документація системи управління якістю на підприємстві. Інноваційні підходи до підвищення

рівня якості продуктів та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Внутрішній та зовнішній контроль на підприємстві. Показники системи якості.

Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Поняття комплексного управління якістю на підприємстві. Групи факторів, що впливають на якість. Політика підприємства у сфері якості. Ризики в діяльності підприємства та якість.

Стратегічне планування забезпечення якості продукції та послуг. Формулювання місії, цілі, принципів діяльності підприємства та роль якості. Програма та заходи постійного підвищення якості послуг. Управління витратами, що спрямовуються на забезпечення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Роль керівництва в забезпеченні якості продукції та послуг.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. НоReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі. ; за ред. А.А. Мазаракі. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.

2. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання / Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268 с.

3. Гресь-Євреїнова С.В., Шелеметьєва Т.В., Мамотенко Д.Ю. Бухгалтерський облік туристичних та готельно-ресторанних підприємств: Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 240 с.

4. Доценко В.Ф., Гавриш А.В., Пушка О.С. Кулінарна етнологія: підручник. Херсон : ОЛДІ- ПЛЮС, 2021. 756 с.

5. Доценко В.Ф., Кочерга В.І., Губеня В.О. Технологія продукції ресторанного господарства: навч.- наоч. посіб. Нац. ун-т харч. технологій. Київ : Кондор, 2019. 292 с.

6. Журавльова С.М., Зайцева В.М., Каптюх Т.В. Технологія готельної справи : Навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.

7. Іванова Л.О., Страхова Т.В., Іваненко Є.В. Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Ч. 1. Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Астропринт, 2021. 196 с.

8. Калугіна І.М., Салавеліс А.Д., Фесенко О.О., Лисюк В.М. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. Одеса: Освіта України, 2019. — 308 с.

9. Кузьмін О.В., Чемакіна О.В., Акімова Л.М. Інжиніринг у ресторанному бізнесі. Навч. посіб. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 488 с.

10. Кукліна Т.С., Прусс В.Л., Каптюх Т.В. Ресторанна справа: технологія і організація обслуговування: навчальний посібник. Запоріжжя:

Просвіта, 2018. 392 с.

11. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З., Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник К.: «Центр учбової літератури», 2019. 336 с

12. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. Х.: Світ книг, 2021. 657 с.

13. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2017. 372 с.

14. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посібник. Х. : Світ книг. 2021. 411 с.

15. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

16. Павленкова П.П., Тележенко Л.М., Біленька І.Р., Дзюба Н.А. Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства : навч. посіб. / ; Одес. нац. акад. харч. технологій. Херсон : Олді-Плюс, 2016. 312 с.

17. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. посіб.; за заг. ред. Н.О. П'ятницької, Н.М. Зубар; Київ. ун-т туризму, економіки і права. Вид. 2-ге, перероб. і допов. Київ : КУТЕП, 2016. 407 с.

18. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник. Х.: Світ книг, 2020. 288 с.

19. Ряшко Г.М., Новічкова Т.П. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі : навч. посіб. ; Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : Чорномор'я, 2017. 300 с.

20. Слащева А.В. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Донец. етн. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Кривий Ріг, 2020.: 300 с.

21. Черевко О.І., Дуденко Н.В., Павлоцька Л. Ф. Дієтичне харчування: підручник. Х.: ХДУХТ, Світ Книг, 2019. 360 с.

22. Яцун Л.М., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Ткачева С.С.. Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посібник. Х.: Світ Книг, 2019. 486.