

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ**

„ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

_____ /А. М. Гедзик/

« _____ » _____ 2017 р.

ПРОГРАМА

**державного екзамену з організації готельно-ресторанного господарства
(для студентів ОС «бакалавр» денної форми навчання,
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)**

ПОГОДЖЕНО

науково-методична комісія ННІ економіки та бізнес-освіти
протокол № 4 від «23» лютого 2017 р.

Голова НМК

_____ доц. Н. О. Пачева

СХВАЛЕНО

кафедра технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

протокол №7 від «9» лютого 2017 року

Зав. кафедри технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

_____ доц. І. М. Поворознюк

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Згідно з навчальним планом рівень здобутих теоретичних знань і набутих практичних навичок студентів перевіряється на державному екзамені з організації готельно-ресторанного господарства. Державний екзамен з організації готельного господарства для студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» проводиться на завершальному етапі навчання з метою перевірки відповідності теоретичних знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики бакалавра з готельно-ресторанної справи.

При розробці програми державного екзамену з організації готельно-ресторанного господарства були застосовані такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики фахівця з готельної та ресторанної справи у розділах програми державного екзамену зазначено основні теоретичні питання, які мав опанувати студент з навчальних дисциплін, щоб мати можливість працювати за професійним призначенням.

2. Державний екзамен має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профільюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника. На державний екзамен винесено питання з таких дисциплін: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

3. Комплексний характер державного екзамену передбачає необхідність під час підготовки до нього користуватися літературними джерелами з усіх зазначених дисциплін.

Екзамен проводиться за білетами, складеними відповідно до цієї програми. Приймає екзамен Екзаменаційна комісія.

До державного екзамену допускаються студенти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, витримали всі заліки та іспити відповідно до навчального плану і виконали програми практики. Екзамен

проводиться на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії у формі відповідей на питання екзаменаційних білетів. Рішення про оцінки приймається на закритому засіданні Екзаменаційної комісії відкритим голосуванням простою більшістю.

Оцінювання результатів складання державного екзамену здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань:

– за національною (4-бальною) шкалою: відмінно; добре; задовільно; незадовільно;

– за 100-бальною шкалою: 90–100 балів – відмінно; 89–75 балів – добре; 74–60 балів – задовільно; менше 60 балів – незадовільно.

Шкала оцінювання: національна та 100-бальна

Сума балів за 100-бальною шкалою	Значення оцінки ECTS	Критерії оцінювання	Рівень компетентості	Оцінка за національною шкалою		
90-100	відмінно	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили	Високий (творчий)	відмінно	зараховано	
82-89	дуже добре	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре		
75-81	добре	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок	Середній (репродуктивний)	задовільно		
69-74	задовільно	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих	Низький (рецептивно-репродуктивний)	незадовільно		не зараховано
60-68	достатньо	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні				
1-59	незадовільно	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів				

2. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

2.1. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Особливості розвитку готелів у Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, по стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії і компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів.

Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 4. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Курортні готелі – їх призначення. Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування вищезазначених готелів.

Тема 5. Організація приміщень на підприємствах готельного господарства

Функціональна організація приміщень готельного господарства. Організація приміщень житлової групи готельного господарства. Організація приміщень для побутового обслуговування. Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства.

Тема 6. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Тема 7. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 8. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду.

Тема 9. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 10. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що

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

Тема 11. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарит функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій в зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях.

Тема 12. Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 13. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень

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

прибирання освітлювальних приборів.

Тема 14. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання: проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання: ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.

Тема 15. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності». Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 16. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

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

інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 17. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів.

Тема 18. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів.

Тема 19. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація

транспортного обслуговування.

Тема 20. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.

Тема 21. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість. Їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, – безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час.

Тема 22. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці». Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Мальська М. П. Готельний бізнес теорія і практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, 2 -ге вид. перероб та доп. К. : «Центр учбової літератури», 2012. – 472 с.
2. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / В. С. Ковешніков, М. П. Мальська, К. : Кондор-Видавництво, 2015. – 742 с.
3. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.
4. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 494 с.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – К. : ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
6. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

Допоміжна

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 383 с.
2. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту : навч. посібник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
3. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : уч. Пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб. : Питер, 2007. – 432 с.
4. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. проф. В. К. Федорченка; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, Т. М. Мініч. – К. : Вища школа. – 237 с.
5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні

вимоги» (чинний від 01.07.2004).

6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).

7. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (чинний від 01.07.2004).

8. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006).

9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).

10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту №37 від 27.01.1999, зареєстровано у Мінюсті 15.04.1999 за №236/3529).

2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Вступ. Основні напрямки розвитку ресторанного господарства

Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Форми контролю. Предмет, головна мета та завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Організація ресторанного господарства в умовах ринкової системи господарювання як об'єкт вивчення. Розвиток науки та практики організації роботи закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Основні напрямки та перспективи розвитку організації харчування в сучасних умовах.

Тема 2. Історичний розвиток 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 російської ресторації – від корчми до ресторану.

Тема 3. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання

Послуги ресторанного господарства. Основні терміни та визначення у галузі послуг, що надаються закладами ресторанного господарства. Основні поняття та визначення у сфері послуг ресторанного господарства (послуга ресторанного господарства, процес обслуговування в ресторанному господарстві, умови обслуговування, якість послуги, безпека послуги, екологічність послуг, функції ресторанного господарства та ін.). Класифікація послуг ресторанного господарства та моделювання процесу їх надання. Основні вимоги до якості послуг та вимоги безпеки послуг закладів ресторанного господарства.

Тема 4. Класифікація закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004. Основні визначення згідно ДСТУ 4281:2004. Класифікація закладів ресторанного господарства. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства. Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі закладів ресторанного господарства, її показники.

Тема 5. Організація постачання закладів ресторанного господарства

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та

продовольчої сировини. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення.

Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Організація товарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Тема 7. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства

Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

Тема 8. Організація оперативного планування виробництва

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Тема 9. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів

Організація роботи м'ясного цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у м'ясному цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Організація роботи птахогольового цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у птахогольовому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї. Організація роботи овочевого цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в овочевому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація роботи рибного цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в рибному цеху. Склад приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із риби з кістковим скелетом та обробки риби з хрящовим скелетом залежно від потужності закладу ресторанного господарства. Особливості обробки нерибних продуктів моря.

Тема 10. Організація роботи доготівельних цехів

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Шляхи удосконалення організації роботи в цехах.

Тема 11. Організація роботи спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства

Організація роботи кулінарного цеху. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Потужність кулінарних цехів. Організація роботи

кондитерського цеху. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Потужність цехів. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Організація роботи цеху доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Призначення цехів доробки напівфабрикатів та обробки зелені.

Тема 12. Організація роботи допоміжних цехів закладів ресторанного господарства

Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Тема 13. Раціоналізація виробничого процесу

Характеристика та раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Тема 14. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування». Сутність і особливості попиту на продукцію та послуги ресторанного господарства. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Характеристика рекламних засобів, які

використовуються у закладах ресторанного господарства.

Тема 15. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розміщені заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика та призначення порцелянового посуду. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення металевого посуду та наборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення посуду та наборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни.

Тема 16. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства.

Характеристика меню, преїскуранту, винної, коктейльної карток. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів. Характеристика попереднього сервірування столу. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Характеристика способів подання страв та закусок у закладах ресторанного господарства. Особливості подання буфетної продукції. Особливості подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Особливості подання перших страв. Особливості подання других страв. Особливості подання солодких страв. Особливості подання холодних та гарячих напоїв. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Особливості обслуговування споживачів у їдальнях. Особливості обслуговування споживачів у кафе, закусочних, барах.

Тема 17. Організація проведення банкетів та прийомів. організація обслуговування банкетів за столом

Класифікація банкетів та прийомів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види банкетів-прийомів. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням споживачів.

Тема 18. Організація обслуговування банкетів групи фуршет

Організація проведення банкету-фуршет. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення комбінованих банкетів: коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Характеристика комбінованих банкетів.

Тема 19. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»

Характеристика асортименту страв і напоїв, їх підготовка до реалізації на «шведській лінії». Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Функції офіціантів.

Тема 20. Організація проведення тематичних заходів в закладах

ресторанного господарства

Організаційні процеси підготовки та проведення тематичних заходів. Види та характеристика тематичних заходів. Підготовчі процеси обслуговування тематичних заходів. Особливості обслуговування споживачів при проведенні тематичних заходів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо. Організація обслуговування весільних банкетів. Організація обслуговування весільних банкетів.

Тема 21. Кейтерінг як складова бізнесу у ресторанному господарстві

Види кейтерінгу та їх характеристика. Кейтерінг як складова бізнесу у ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Характеристика устаткування, інвентарю, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Підготовка до надання послуг з кейтерінгу спланована за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

Тема 22. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Основні напрямки розвитку ресторанного бізнесу в туристичній індустрії. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Типи та характеристика закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування туристів у закладах ресторанного господарства при готелях. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів у номерах готелів. Вимоги до офіціантів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов, В. А. Русавська, 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
2. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навч. посібник / В. В. Архіпов, 3-тє вид. : К. : «Центр учбової літератури», 2016. – 382 с.
3. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов, К. : «Центр учбової літератури», 2016. – 342 с.
4. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія і практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, К. : «Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
5. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / Н.О. П'ятницька. – К. : КНТУ, 2005. – 632 с.

Допоміжна

1. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах : навчальний посібник / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко. – Полтава, ПУСКУ, 2009. – 254 с.
2. Пятницкая Н. А. Менеджмент у громадському харчуванні / Н. А. Пятницкая, Л. П. Пятницкая. – К. : КНТЕУ, 2002. – 706 с.
3. Економіка підприємства : підручник / За ред. С. Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге. – К. : КНЕУ, 2010. – 528 с.
4. Курочкин А. С. Организация производства : учебное пособие / А. С. Курочкин. – К. : МАУП, 2008. – 216 с.
5. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства. Підручник / В. В. Архіпов. – К. : Вища школа,

2008. – 346 с.

6. Фатхутдинов Р. А. Организация производства : учебник / Р. А. Фатхутдинов. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 672 с.

2.3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Завдання менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок. Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Характеристика факторів, що

впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства. Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Функція мотивації її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації. Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика і класифікація спеціальних функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

Тема 3. Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах

готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Тема 4. Прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

Тема 5. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

Тема 6. Функціональна структура сучасних підприємств готельно-ресторанного господарства

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура

готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (front office та back office). Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги. Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

Тема 7. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми

мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – К. : Дакор, 2008. – 288 с.
2. Иванов В. В. Гостиничный менеджмент / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 384 с.
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 368 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: уч. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – 3-е изд., перер. и доп. – Мн. : Новое знание, 2009. – 549 с.
5. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / Під загальною редакцією М. М. Поплавського і О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.

Допоміжна

1. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : Центр навчальної літератури, 2009. – 348 с.
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2008. – 408 с.
3. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб. : Питер, 2007. – 432 с.
4. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособ. / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2010. – 447 с.