

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Міжнародного
гуманітарного університету
д.ю.н., професор
Костянтин ГРОМОВЕИКО

« 30 » _____ 2022 р.

ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Галузь знань	<u>24 «Сфера обслуговування»</u>
Спеціальність	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Освітньо-професійна програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u>
Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський) рівень</u>

Одеса - 2022 рік

Програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу протокол № 2 від 29 серпня 2022 року.

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
Декан факультету МГРС та Т к.т.н, доц. Дишкантюк О.В	096 831 11 12	dyshkantyuk@ukr.net
Професор кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, д.е.н., доцент Каламан О.Б	093 501 09 66	kalaman.olga@gmail.com
Доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н., доцент Тітомир Л.А	097 787 70 71	titomirluda@gmail.com
В.о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н., Харенко Д.О	098 015 09 80	kharenko1980@gmail.com
Доцент кафедри іноземних мов професійного спрямування, доктор філософії, Громошенко В.В.	073 200 28 88	viktoriya_gromovenko@gmail.com
Старший викладач кафедри іноземних мов професійного спілкування, Березінська О.В.	063 945 86 98	vlady22helen@gmail.com

Декан факультету МГРС та Т
Гарант освітньої програми
к.т.н., доцент



Оксана ДИШКАНТЮК

В.о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, к.т.н., доцент



Дмитро ХАРЕНКО

Узгоджено
Начальник навчального відділу



Лариса РАЙЧЕВА

1.ЗМІСТ ДИСЦИПЛІН

1.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

- 1.1.1. Еволюція готельної справи на Україні.
- 1.1.2. Міжнародна класифікація готелів
- 1.1.3. Типізація готелів
- 1.1.4. Інфраструктурна організація приміщень в готелях
- 1.1.6. Глобалізація готельної індустрії.
- 1.1.7. Архітектура у сучасній готельній індустрії
- 1.1.8. Основи готелярства
- 1.1.9. Організація роботи служби бронювання
- 1.1.10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.
- 1.1.11. Клінінгова служба готелю.
- 1.1.12. Особливості організації надання послуг з харчування у готелях
- 1.1.13. Нормативно - правова основа готельного господарства: стандартизація, сертифікація, ліцензування.
- 1.1.14. Канали дистрибуції готельних послуг
- 1.1.15. Організація роботи служби постачання готелю
- 1.1.16. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу
- 1.1.17. Організація роботи служби безпеки в готелі
- 1.1.18. Робочий час працівників готельного господарства.
- 1.1.19. Організація праці персоналу в готелі
- 1.1.20. Структури управління готельних підприємств.
- 1.1.21. Концепція Revenue Management
- 1.1.22. Якість послуг як основа конкурентоспроможності готелю
- 1.1.23. Організація інформаційно - рекламного обслуговування на підприємстві готельного господарства.
- 1.1.24. Тенденції розвитку готельних підприємств в Україні

1.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

- 1.2.1. Генеза ресторанної справи
- 1.2.2. Класифікація закладів ресторанного господарства, їх формати та концепції
- 1.2. 3. Сутність, структура послуг ресторанного господарства
- 1.2.4. Виробнича структура закладу ресторанного господарства
- 1.2.5. Постачання та зберігання сировини та напівфабрикатів у закладі ресторанного господарства
- 1.2.6. Організація складського та тарного господарства
- 1.2.7. Виробничі процеси закладу ресторанного господарства
- 1.2.8. Виробництво готової продукції. Організація роботи і структура гарячого цеху.
- 1.2.9. Організація роботи холодного цеху (виготовлення холодних страв і закусок).
- 1.2.10. Організація виробництва борошняних кондитерських виробів.
- 1.2.11. Організація роботи мийної кухонного посуду, роздавальної та приміщень для персоналу. Проектування роботи роздаткової
- 1.2.12. Меню закладів ресторанного господарства
- 1.2.13. Матеріально-технічна база процесу обслуговування гостей
- 1.2.14. Види та методи обслуговування і їх характеристика.
- 1.2.15. Правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства
- 1.2.16. Обслуговування гостей напоями.
- 1.2.17. Організація обслуговування бенкетів і прийомів
- 1.2.18. Бенкет-фуршет. 1.2.19. Змішані бенкети.

- 1.2.20. Організація обслуговування дипломатичних прийомів
- 1.2.21. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі
- 1.2.22. Організація кейтерингу
- 1.2.23. Особливості обслуговування певних контингентів гостей у закладах ресторанного господарства різних типів.
- 1.2.24. Організація обслуговування туристів.
- 1.2.25. Особливості організації харчування пасажирів повітряного та водного транспорту.
- 1.2.26. Організація харчування на залізничних вокзалах.
- 1.2.27. Медико-біологічні та теоретичні основи харчування
- 1.2.28. Технологія напівфабрикатів та страв із сировини рослинного походження.
- 1.2.29. Технологія напівфабрикатів та страв із м'яса, птиці, пернатої дичини та кролів
- 1.2.30. Технологія напівфабрикатів та страв з риби та морепродуктів.
- 1.2.31. Технологія супів. Асортимент, характеристика бульонів прозорих.
- 1.2.32. Технологія соусів
- 1.2.33. Технологія страв з овочів, плодів, грибів. Технологія страв з крупів, бобових, макаронних виробів
- 1.2.34. Технологія борошняних страв і гарнірів
- 1.2.35. Технологія страв з кисломолочних продуктів, яєць
- 1.2.36. Технологія холодних страв та закусок. Технологія напоїв
- 1.2.37. Технологія борошняних кулінарних, кондитерських та булочних виробів. Технологія солодких страв та десертної продукції
- 1.2.38. Технологічні особливості бісквітного тіста та виробів із нього.
- 1.2.39. Технологічні особливості виготовлення пісочного тіста.
- 1.2.40. Технологічний процес виробництва листкового тіста. Температурні параметри замішування та розробляння листкового тіста.
- 1.2.41. Технологія заварного, білково-збивного вафельного, мигдального тіста.
- 1.2.42. Класифікація десертів, їх роль у харчуванні.

1.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

- 1.3. 1. Місце та значення дисципліни в економічній науці
- 1.3. 2. Підприємницька та виробнича функції підприємств ГРБ
- 1.3. 3. Основні засоби підприємства ГРБ
- 1.3. 4. Оборотні засоби підприємства ГРБ
- 1.3. 5. Витрати виробництва підприємства та їх облік
- 1.3. 6. Товарообіг підприємств ГРБ
- 1.3. 7. Ціноутворення на підприємствах ГРБ
- 1.3. 8. Валовий дохід підприємства ГРБ. Прибуток і беззбитковість підприємства ГРБ
- 1.3. 9. Аналіз господарської діяльності підприємства ГРБ
- 1.3. 10. Фінансова стійкість, платоспроможність і рентабельність підприємства
- 1.3. 11. Планування господарської діяльності підприємства індустрії гостинності та туризму
- 1.3. 12. Планування трудових ресурсів та оплата праці працівників підприємства ГРБ

1.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

- 1.4. 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств
- 1.4. 2. Еволюція підприємств індустрії гостинності та громадського харчування
- 1.4. 3. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ
- 1.4. 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах
- 1.4. 5. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів
- 1.4. 6. Функції управління готельним і ресторанным підприємством

- 1.4. 7. Методи та стилі управління
- 1.4. 8. Комунікації в менеджменті готелів і ресторанів
- 1.4. 9. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів
- 1.4. 10. Керуючі компанії в ресторанному та готельному бізнесі
- 1.4. 11. Управління стресами, конфліктами та змінами
- 1.4. 12. Корпоративна культура управління
- 1.4. 13. Діловий етикет менеджера та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ
- 1.4. 14. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ

1.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

- 1.5. 1. Суть, мета, завдання, історія виникнення та напрямки розвитку проєктування.
- 1.5. 2. Основні чинники формування архітектурних типів споруд готельно-ресторанних комплексів.
- 1.5. 3. Організація сервісного процесу у готельно-ресторанних комплексах.
- 1.5. 4. Об'ємно-планувальні рішення готельно-ресторанних комплексів.
- 1.5. 5. Визначення складу та проєктування адміністративно-господарських приміщень готелів.
- 1.5. 6. Проєктування приміщень громадського призначення у готелях.
- 1.5. 7. Проєктування житлових та побутових приміщень готелів.
- 1.5. 8. Етапи проєктування закладів ресторанного господарства при готелях.
- 1.5. 9. Розрахунок виробничої програми закладів ресторанного господарства різного типу.
- 1.5. 10. Проєктування виробничих цехів закладів ресторанного господарства готелів.
- 1.5. 11. Проєктування приміщень для прийому, зберігання продуктів та предметів матеріально-технічного призначення у ресторанному господарстві готелів.
- 1.5. 12. Проєктування приміщень торгової групи закладів ресторанного господарства при готелях.
- 1.5. 13. Об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства при готелях.
- 1.5. 14. Організаційно-технологічні підходи до реконструкції об'єктів готельно-ресторанного господарства.
- 1.5. 15. Реконструкція номерного фонду готельних комплексів.
- 1.5. 16. Планувальні рішення під час реконструкції готельно-ресторанних комплексів.
- 1.5. 17. Формування дизайн-концепції та візуалізація проєкту.
- 1.5. 18. Проведення експертного аналізу проєктів підприємств готельно-ресторанного господарства.

1.6. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

- 1.6.1. Categories of catering Venues
Services Types of catering outlets.
- 1.6.2. The restaurant: meet the staff.
Kitchen staff Front-of-house staff.
- 1.6.3. Clothes and personal Hygiene.
Clothes Hygiene.
- 1.6.4. In the Kitchen.
Kitchen areas. Kitchen machinery and Equipment. Materials.
- 1.6.5. Different foods:
Different cooking Methods. Food Nutrients Cooking techniques.
- 1.6.6. Preparing the Menu.
Dishes Courses Types of menus.
- 1.6.7. Serving techniques.
Different service techniques. Types of crockery, cutlery and serving plates/dishes

1.6.8. International cooking.

Ingredients Cooking techniques. Customs and traditions.

1.6.9. At the Bar.

Types of bar. Drinks Equipment

1.6.10. At the Reception.

A receptionist's duties and responsibilities. Hotel services and amenities.

1.6.11. Problems and Complaints.

Making complaints. Explaining problems. Apologising. Offering solutions.

1.6.12. Housekeeping Services.

Services. Request for Extra items. Request for Extra services. Focus on Language. Useful Expressions.

1.6.13. Dealing with Complaints. Room Condition Problems, Food and Drink Problems, Tableware and Dining Condition Problems, Payment Problems.

1.6.14. Checking Out. Dealing with Guest's Checking Out, Dealing with Guest's Request for Delayed Checking Out, Dealing with Money Matters.

1.6.15. Describing Functions and Purposes.

1.6.16. Using the Telephone.

1.6.17. Safety measures. Dealing With Guests. Personal Qualities and Skills of a Good Hotel Manager. How to solve an overbooking problem.

1.6.18. Safety in the kitchen, sanitary standards.

2. ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІН, ЯКІ ВКЛЮЧЕНО ДО ПРОГРАМИ ЄДИНОГО ДЕРЖАВНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

2.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

2.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

2.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

2.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

2.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

2.6. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

3. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

4.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

4.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

4.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

4.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

4.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

4.6. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

1.1.ГОТЕЛЬНА СПРАВА

1.1.1. Еволюція готельної справи на Україні.

Готельне господарство світу на сучасному етапі. Історія готельної справи в Україні.

Готельне господарство України на сучасному етапі розвитку.

1.1.2. Міжнародна класифікація готелів

Класифікація готелів за рівнем сервісу. Світовий досвід класифікації готелів.

1.1.3. Типізація готелів

Концепція готелю Готелі ділового призначення Спеціалізовані готелі. Транзитні готелі. Бутік готелі. Туристичні готелі. Особливості засобів розміщення: бази відпочинку, котеджи, кемпінги, глемпінги.

1.1.4. Інфраструктурна організація приміщень в готелях

Функціональна організація приміщень в готелях. Інфраструктура житлових приміщень готелю Міжнародна класифікація номерів.

1.1.5. Інфраструктура нежитлової групи приміщень у готелі

Функціональна організація санітарно- технічних приміщень готелю Інфраструктура додаткових приміщень готелю

1.1.6. Глобалізація готельної індустрії.

Організаційна характеристика створення міжнародних готельних ланцюгів. Види готельних ланцюгів Діяльність національних готельних мереж Перші українські ланцюги Сучасний стан глобалізації в Україні

1.1.7. Архітектура у сучасній готельній індустрії

Особливості архітектури будівель готелів. Особливості інтер'єру та кольорів приміщень готелі різних категорій

1.1.8. Основи готелярства

Характеристика готельного замкнутого гостевого циклу. Поняття технології гостевої концепції

1.1.9. Організація роботи служби бронювання

Види бронювання. Технології бронювання. Ануляція бронювання. Міжнародні системи бронювання Galileo, Worldspan, Sabre, Amadeus, Fidelio

1.1.10. Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення.

Організація роботи служби прийому і розміщення. Особливості. Персональні обов'язки персоналу. Використання мобільних додатків для підвищення ефективності обслуговування

1.1.11 Клінінгова служба готелю.

Догляд за територією готелю. Впорядкування ландшафтних площ готелю. Характеристика клінінгових робіт прилеглої території в залежності від пори року Хаускіпінг у житловій групі приміщень готелів Організація служби хаускіпінгу у житловій групі приміщень в готелях різних типів та категорій. Технологічні етапи клінінгових робіт у житловій частині готелю; використання засобів для миття і чищення приміщень: поточне, щоденне, проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства.

1.1.12. Особливості організації надання послуг з харчування у готелях

Особливості організації обслуговування в номерах готелю (Room Service). Сучасні види сніданків. Організація надання послуги харчування в залежності від категорії засоба розміщення.

1.1.13. Нормативно - правова основа готельного господарства: стандартизація, сертифікація, ліцензування.

Загальна характеристика організації стандартизації, сертифікації та ліцензування діяльності готелю Особливості та необхідність проходження. Критерії та терміни. Показники експлуатаційної програми готельного підприємства

1.1.14. Канали дистрибуції готельних послуг

Робота з онлайн каналами продажів

Продажі на сайті готелю

Програма лояльності у готелі

Етична та естетична культура персоналу готелю. Культура спілкування. Моральний кодекс готельного підприємства.

1.1.15 Організація роботи служби постачання готелю

Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання в готелі
Організація роботи служби тарного та складського підрозділу готелю
Організація господарських підрозділів в готелях: пральні, білизняній.

1.1.16. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу

Поняття «екологічність готелю». Вимоги і перспективи впровадження екологічних стандартів . Еко готелі України. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві, з врахуванням екологічного напрямку діяльності.

1.1.17 . Організація роботи служби безпеки в готелі

Служба безпеки. Протипожежна система захисту. Захист особистого майна гостя
Захист конфіденційної інформації про особисті дані гостя
Робота із загубленими речами у готелях. Технологія використання замкових систем у готелях

1.1.18. Робочий час працівників готельного господарства.

Особливості визначення та контрольний звіт робочого графіку персоналу готелю.
Робочий графік працівників різних служб : особливості визначення робочого часу.

1.1.19. Організація праці персоналу в готелі

Професійні компетентності персоналу

Організація робочих місць персоналу в готелях

Сутність поняття «робоче місце». Класифікація робочих місць в готелі

Раціональна організація праці персоналу.

Тенденції інформатизації та модернізації робочих місць в готелі.

1.1.20. Структури управління готельних підприємств.

Характеристика різних типів управління в залежності від кількості персону готелю
Аутсорсинг та інтерім-менеджмент у готельному бізнесі. Планувальна організація управління готельним підприємством

1.1.21. Концепція Revenue Management

Основні показники Revenue Management Аналітика показників роботи готелю для ефективності Revenue Management Стимулювання і функція контролю управління у готельному підприємстві

1.1.22. Якість послуг як основа конкурентоспроможності готелю

Загальні поняття «якість послуг» та «конкурентоспроможність» у готельному господарстві. Міжнародний стандарт якості - ISO 9000.: визначення і вимоги. Залежність конкурентоспроможності від контролю та рівня якості.

1.1.23. Організація інформаційно - рекламного обслуговування на підприємстві готельного господарства.

Інформаційне забезпечення роботи готельного підприємства. Особливості роботи Інформаційної служби. Аналіз вартості послуг і тарифів у готелях різної категорії

1.1.24. Тенденції розвитку готельних підприємств в Україні

Сучасні проблеми та перспективи управління та розвитку.

Організація роботи готельних закладів за регіонами України. Програми розвитку Одеського регіону.

1.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

1.2.1. Генеза ресторанної справи

Загальні принципи функціонування закладів ресторанного господарства. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності, загальні поняття. Нормативно-правове регулювання діяльності ресторанного бізнесу.

Історія становлення вітчизняного ресторанного господарства. Розвиток ресторанного господарства за кордоном. Тенденції розвитку.

Правила роботи закладів ресторанного господарства.

Базові засади створення концепції закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на вибір концепції закладу.

Мережа закладів ресторанного господарства. Ресторанні мережі, їх характеристика та тенденції розвитку в Україні та у світі. Характеристика вітчизняних і закордонних ресторанних мереж.

1.2.2. Класифікація закладів ресторанного господарства, їх формати та концепції

Характеристика закладів ресторанного господарства та їх класифікація відповідно до ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Базові засади розроблення концепції закладів ресторанного господарства.

Формати закладів ресторанного господарства: Haute Cuisine, Fast Casual, Casual Dining, Quick Service Restaurant, Fine Dining, Fast food, Street food.

Моноформатні заклади, концепції: food-трек, гурме Fast food, локальні ресторації, анти-кафе, smart cafe.

Крафтові заклади ресторанного господарства: міні-броварні, крафтові кафе-пекарні, сироварні.

Адаптація закладів ресторанного бізнесу в період пандемії COVID 19 та умов воєнного стану.

Принципи розміщення сукупності закладів у межах великого міста; фактори, які впливають на вибір типу, місткості закладу, його концепції тощо.

1.2.3. Сутність, структура послуг ресторанного господарства

Основні поняття та терміни у сфері послуг: послуга, надання послуги, споживач послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, тощо.).

Послуги закладів ресторанного господарства, їхня класифікація. Зміна структури послуг закладів ресторанного господарства в умовах карантину та в умовах воєнного стану: діджиталізація послуг, безконтактні технології, онлайн ресторани, доставка їжі - додатки-сервіси Glovo, Raketa, Uber Eats; глобалізація.

1.2.4. Виробнича структура закладу ресторанного господарства

Виробництво та виробничі процеси. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на формування виробничої структури.

Функціональні групи приміщень закладів ресторанного господарства, їх взаємозв'язок.

Типова структура, призначення та організаційно-технологічний зв'язок виробничих приміщень.

Напрями в організації роботи й технічному оснащенні виробничих приміщень ("відкрита кухня", "кухня на фудкорті", виробничі приміщення закладів формату "free flow system").

1.2.5. Постачання та зберігання сировини та напівфабрикатів у закладі ресторанного господарства

Виробнича програма закладу ресторанного господарства та порядок її розроблення.

Особливості розроблення денної виробничої програми закладу. Технічна документація, яка регламентує роботу виробництва. Розробка планового меню, плану-меню. Методи визначення потреби закладу у сировині, товарах, напівфабрикатах.

Організація продовольчого постачання у заклади ресторанного господарства. Методи розрахунку потреби закладів ресторанного господарства у сировині й напівфабрикатах. Форми та методи постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та предметами матеріально-технічного забезпечення.

1.2.6. Організація складського та тарного господарства. Види й структура складських приміщень. Вимоги до складських приміщень. Класифікація приміщень складської групи. Організація приймання товарів за кількістю і якістю. Призначення та функції експедиції.

1.2.7. Виробничі процеси закладу ресторанного господарства. Види та характеристика закладів ресторанного господарства з централізованим виробництвом напівфабрикатів із різних видів сировини. Основні принципи організації роботи і робочих місць заготівельних цехів: овочевого, м'ясного, рибного, птахо-гомількового. Організація випуску кулінарних виробів у закладах ресторанного господарства із централізованим виробництвом. Кулінарні цехи як структурні підрозділи торговельних закладів (супермаркетів типу «Сільпо», «Космос», «Santim», «Метро», фабрик-кухонь, тощо). Асортимент, структура виробничих приміщень.

1.2.8. Виробництво готової продукції. Організація роботи і структура гарячого цеху.

Основні вимоги до просторового розміщення гарячого цеху. Відділення гарячого цеху. Розроблення виробничої програми гарячого цеху. Асортимент продукції, устаткування, виробничий інвентар. Особливості організації робочих місць у гарячому цеху. Виготовлення фірмових страв – страви на хоспері, страви гриль, стейки, страви на відкритому вогні, національні страви.

1.2.9. Організація роботи холодного цеху (виготовлення холодних страв і закусок). Виробничі процеси, які виконуються у цеху. Розроблення виробничої програми. Особливості організації робочих місць.

1.2.10. Організація виробництва борошніаних кондитерських виробів.

Призначення кондитерського цеху. Класифікація кондитерських цехів за виробничою потужністю і асортиментом продукції, що виготовляється. Відділення кондитерського цеху. Оброблення яєць.

1.2.11. Організація роботи мийної кухонного посуду, роздавальної та приміщень для персоналу. Проектування роботи роздаткової

1.2.12. Меню закладів ресторанного господарства

Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками.

Вимоги до створення меню. Фактори, що впливають на його складання в закладах ресторанного господарства. Вимоги до створення основних видів меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Черговість запису страв у меню. Правила етики при використанні назв і описів страв. Особливості запису страв залежно від типу, формату, концепції та номенклатури послуг, що надають заклади ресторанного господарства різним сегментам споживачів. Меню як частина інтер'єру. Вимоги щодо дизайну меню. Інтерактивне меню і його різновиди. Спеціальні пропозиції в меню закладів ресторанного господарства.

Уподобання споживачів закладів ресторанного господарства в умовах пандемії та в умовах воєнного стану. Аналіз меню за методами Міллера, Д. Сміта, Д. Пейвесіка. Ранжування страв за методом Хайеса і Гуфмаїї.

1.2.13. Матеріально-технічна база процесу обслуговування гостей

Матеріально-технічна база для організації процесу обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Характеристика приміщень в яких здійснюється процес обслуговування гостей. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Взаємозв'язок інтер'єру з концептуальними рішеннями закладу ресторанного господарства та його форматом.

Фітодизайн. Види, класифікація меблів і санітарно-гігієнічні вимоги до них; способи розміщення меблів у залах. Столовий посуд, набори, білизна. Етапи підготовки приміщень до обслуговування споживачів.

1.2.14. Види та методи обслуговування і їх характеристика.

Загальні вимоги до обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства різних типів. Класифікація методів та форм обслуговування. Індивідуальна та бригадна форми методів обслуговування. Структура процесу самообслуговування і обслуговування офіціантами. Кейтерингове обслуговування. Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування гостей. Вимоги до персоналу.

1.2.15. Правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства

Послідовність і загальні правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства з методом обслуговування офіціантами.

Асортимент холодних страв і закусок. Правила подавання холодних страв і закусок: послідовність подавання; температурний режим; посуд і набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних холодних страв і закусок.

Асортимент гарячих закусок. Правила подавання гарячих закусок: послідовність подавання; температурний режим; посуд та набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних гарячих закусок.

Асортимент і правила подавання супів: послідовність подавання; температурний режим; посуд і набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних супів.

Асортимент і правила подавання основних гарячих страв: послідовність подавання; температурний режим; посуд та набори, техніка подавання основних гарячих страв в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних основних гарячих страв.

Правила порціонування основних гарячих страв у присутності гостя і подавання їх до столу. Асортимент гарячих та холодних солодких страв (десертів).

Асортимент гарячих та холодних солодких страв (десертів). Техніка фламбування страв та їх подавання. Способи подавання й перекладання страв, особливості їх застосування залежно від складу гостей, характеру подій та інших факторів.

1.2.16. Обслуговування гостей напоями.

Карта вин. Основи еногастрономії.

Асортимент гарячих і холодних напоїв власного виробництва.

Правила подавання гарячих і холодних напоїв власного виробництва: послідовність подавання; температурний режим; посуд і набори, техніка подавання.

Види алкогольних напоїв. Правила подавання та дегустації алкогольних напоїв. Температура подавання алкогольних напоїв.

1.2.17. Організація обслуговування бенкетів і прийомів

Класифікація бенкетів. Структура підготовчої роботи з організації обслуговування бенкетів.

Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Особливості меню. Розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей. Сервірування бенкетного столу. Особливості обслуговування гостей.

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, обслуговування учасників бенкету. Бенкет-чай, бенкет-кава. Вимоги до інтер'єру приміщення, меблів, посуду, персоналу. Особливості меню, сервірування, обслуговування учасників бенкету.

1.2.18. Бенкет-фуршет. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкету. Варіанти розташування бенкетних столів. Варіанти сервіровки столів.

Бенкет-коктейль. Особливості підбору приміщення, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла. Створення тимчасового бару (барної стійки), організація робочих місць барменів. Правила подавання страв.

1.2.19. Змішані бенкети. Особливості їх організації, підбору приміщень, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла для подавання. Бенкет-коктейль, бенкет-буфет в англійському стилі, бенкет за типом "шведський стіл". Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв.

1.2.20. Організація обслуговування дипломатичних прийомів

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація дипломатичних прийомів і структура підготовчої роботи щодо їх влаштування. Види основних дипломатичних прийомів. Денні прийоми: "Сніданок" («*Lunch*»), "Діловий сніданок" («*Business lunch*»), "Бокал шампанського" («*Couple de champagne*»), "Бокал вина" («*Vin d'Honneur*»).

Вечірні прийоми: "Прийом-чай, кава" («*Tea*», «*Coffee*»), "Коктейль" («*Cocktail*»), "Фуршет" («*A la Furchette*»), "Обід" («*Dinner*»), "Обід-буфет (шведський стіл)" («*Dinner-Bufferet*»), «Вечеря» («*Supper*»).

Прийоми «Журфікс», "Раут", «Вечір дружби» та інші прийоми. Класифікація і характеристика бенкетів-прийомів згідно з різними ознаками.

Підготовча робота із влаштування прийому: визначення виду прийому, складання списку запрошених осіб, розсилання запрошень, складання плану-схеми розміщення гостей за столами (на певні види прийомів), вибір варіанта розміщення меблів у залі, вибір варіанта розсаджування гостей, вибір варіанта підготовки та оформлення приміщень до обслуговування; складання меню, карти вин і аперитиву для бенкету-прийому; вибір варіанта сервірування столів, вибір сценарію обслуговування гостей, підготовка тостів, промов і промов у відповідь, складання порядку проведення прийому.

Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Розподіл обов'язків між учасниками обслуговування.

1.2.21. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі

Види закладів ресторанного господарства при готелі. Класифікація і основні типи харчування у закладах ресторанного господарства відповідно до категорії готелю. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.

Організація сніданків у готелі. Види сніданків.

"Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів. Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню. Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Організація обслуговування в номерах готелів. Організація роботи "Room service" та «Mini-Bar». Асортимент міні-бару і вимоги до його організації.

1.2.22. Організація кейтерингу

Класифікація кейтерингового обслуговування та послуг. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування. Характеристика груп споживачів кейтерингового обслуговування. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби та кейтерингові спеціалізовані компанії. Фудінг та його різновиди.

1.2.23. Особливості обслуговування певних контингентів гостей у закладах ресторанного господарства різних типів.

Сутність понять «спеціалізований ресторан», «заклад швидкого обслуговування». Основні послуги ресторану та закладів швидкого обслуговування, їх характеристика. Вимоги до концептуальних ресторанів. Вимоги до ресторанів із національною кухнею. Вимоги до препатійного ресторану. Вимоги до меню та винної карти у препатійному ресторані. Вимоги до закладів швидкого обслуговування. Особливості меню закладів швидкого обслуговування. Особливості надання послуг у закладах швидкого обслуговування. Організація обслуговування в барах, кавярні. Особливості організації обслуговування в закладах для дітей.

1.2.24. Організація обслуговування туристів. Характеристика послуг харчування. Особливості організації харчування туристів з різних країн. Обслуговування груп туристів.

1.2.25. Особливості організації харчування пасажирів повітряного та водного транспорту. Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування. Особливості організації виробничих процесів підприємства харчування, яке обслуговує авіарейси. Порядок наземного обслуговування повітряного судна при забезпеченні його пасажирів харчуванням. Контроль за якістю продукції, яка постачається на борт літака

1.2.26. Організація харчування на залізничних вокзалах.

Склад устаткування купе-буфетів та вагонів-ресторанів. Асортимент товарів купе-буфетів та вагонів-ресторанів. Порядок підготовки до рейсу. Основні типи підприємств ресторанного господарства при аеровокзалах та їх місткість. Типи підприємств ресторанного господарства на автовокзалах. Особливості організації харчування пасажирів автотранспорту.

1.2.27. Медико-біологічні та теоретичні основи харчування

Характеристика основних теорій та видів харчування. Раціональне, лікувально-профілактичне та дієтичне харчування.

Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Кулінарна термінологія. Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплової кулінарної обробки.

Основні поняття про якість та безпеку кулінарної продукції. Законодавча база, що регулює якість та безпеку кулінарної продукції

1.2.28. Технологія напівфабрикатів та страв із сировини рослинного походження.

Технологічні властивості сировини. Технологічний процес механічної кулінарної обробки овочів: сортування, калібрування, мийка, очищення, нарізання. Призначення та обґрунтування параметрів.

Екзотичні овочі та фрукти (авокадо, артишоки, папайя, манго), особливості їхнього механічного кулінарного оброблення.

Механічна кулінарна обробка грибів.

Асортимент та технологія овочевих напівфабрикатів, форми нарізання овочів. Карвінг. Показники якості, умови та терміни зберігання напівфабрикатів. Технологія страв з рослинної сировини

Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.29. Технологія напівфабрикатів та страв із м'яса, птиці, пернатої дичини та кролів

Види і класифікація м'яса. Технологічні властивості м'яса, субпродуктів та дичини. Кулінарне використання великошматкових, порційних та дрібношматкових напівфабрикатів. Класифікація страв, закономірності формування асортименту.

Способів підготовки м'яса та субпродуктів до кулінарної теплової обробки (панірування, обгортання, шпигування, маринування звичайне та вакуумне, трансглютамінізування, глазурування).

Теплова обробка напівфабрикатів з м'яса (варіння, припускання, смажіння, тушкування, запікання, низькотемпературна вакуумна обробка).

Технологія та асортимент страв з відварного, смаженого (антрекот, біфштекс, піджарка, шашлик, бефстроганів тощо), тушкованого (великим, порційним, дрібним куском) та запеченого м'яса та субпродуктів.

Технологія та асортимент стейків. Характеристика ступенів прожарювання (Blue, Rare, Medium rare, Medium, Medium well, Well done).

Технологія та асортимент виробів із січеного м'яса.

Технологія та асортимент гарячих закусок з м'яса та м'ясопродуктів.

Технологічний процес механічної кулінарної обробки птиці (кури, курчата, індички, качки, гуси), пернатої дичини, кролів. Асортимент та технологія напівфабрикатів із птиці.

Технологія котлетної та кнельної маси з м'яса птиці, асортимент та характеристика напівфабрикатів з них. Характеристика наповнювачів, панірувальних сумішей.

Способи зберігання напівфабрикатів у підприємстві. Показники якості, умови та термін реалізації напівфабрикатів. Критичні точки контролю.

Технологічні властивості м'яса сільськогосподарської птиці, пернатої дичини та кролів.

Кулінарне використання тушок, порційних та дрібношматкових напівфабрикатів.

Класифікація страв, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Характеристика способів підготовки (фарширування, натирання, панірування, маринування звичайне та вакуумне) м'яса птиці, пернатої дичини та кролів. Правила теплової обробки напівфабрикатів (варіння, припускання, смажіння (основний, фрі, гриль, пан-бройл), тушкування, запікання, стефан-гриль, низькотемпературна вакуумна обробка).

Технологія та асортимент страв із відвареного, припущеного, смаженого, тушкованого та запеченого м'яса птиці, кролів та дичини, правила підбору гарнірів та соусів до них.

Правила презентації страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.30. Технологія напівфабрикатів та страв з риби та морепродуктів.

Технологічні властивості сировини. Технологічний процес механічної кулінарної обробки риби кісткової: обґрунтування режимів розморожування; способи очищення луски, зрізання плавників, голів, потрошіння та промивання тушок. Асортимент та технологія напівфабрикатів.

Кулінарне використання тушки риби цілком, ланки осетрової риби, порційних та дрібношматкових напівфабрикатів.

Технологія та асортимент страв з відвареної, смаженої, тушкованої, запеченої риби.

Технологія та асортимент страв із січеної та кнельної маси. Правила підбору гарнірів та соусів до них. Технологія гарячих закусок з риби та морепродуктів.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.31. Технологія супів. Асортимент, характеристика бульонів прозорих.

Асортимент, характеристика супів (за складом, технологією, температурою подавання), закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Асортимент та технологія та супів за групами. Заправні супи (борщі, розсольники, солянки, супи з крупою і бобовими, овочеві, з макаронними виробами, з домашньою локшиною). Супи прозорі (консоме), гарніри до прозорих супів (м'ясні, ячні, борошняні, круп'яні, овочеві). Супи пюреподібні: біскі, супи велюте, супи-креми, супи-пюре). Супи молочні, холодні (холодник, гаспачо). Загальні правила приготування супів за групами. Презентація супів.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.32. Технологія соусів

Значення соусів у харчуванні. Класифікація. Соусні основи. Наповнювачі та смакові інгредієнти до соусів. Загальні правила приготування соусів Технологія та асортимент соусів основних та їх похідних. Гарячі соуси: на м'ясному червоному бульйоні. Основний, міротон, венезон, годарт

На м'ясному білому бульйоні (основний, бешамель, морней, паровий тощо), рибному бульйоні (білий, паровий, біле вино тощо), грибному відварі (грибний, кислосолодкий, трюфельний тощо), сметані (з сиром, з грибами, з цибулею, з томатом тощо), молоці (сирний, мигдальний, цибулевий тощо),

На вершках (основний, з яблуками, з м'ятою тощо), вершковому маслі голландський, сухарний де глясе, шоколадні; холодні: на олії (песто, заправки, майонези тощо), оцті (маринади, соус-хрін, гірчиця); кисломолочних напоях (часниковий, з зеленню тощо); масляні суміші (ракове, зелене, оселедцеве тощо), фруктові-ягідні (ткемалі, інжирний, вишневий тощо), винні, овочеві (сальса, морквяний, томатний тощо) Технічне забезпечення процесу виробництва соусів (термомікс, пакоджет, вітамікс).

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.33. Технологія страв з овочів, плодів, грибів. Технологія страв з крупів, бобових, макаронних виробів

Значення страв з овочів, плодів, грибів у харчуванні. Класифікація, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Застосування підготовчих способів обробки сировини (соте, паркук, парбойл, сіммер). Характеристика основних способів теплової обробки напівфабрикатів з овочів (варіння (в т.ч. поуч), припускання, смажіння (основний, фрі, гриль, пан-бройл), тушкування, запікання (в т.ч. папільйот), низькотемпературна вакуумна обробка). Характеристика технік смажіння.

Технологія та асортимент страв із відварних, припущених, смажених (в т.ч. картопля фрі, пай, пон неф, суфле, алюмет, батай, шатойяр, нуазет), тушкованих та запечених (запечені в соусі; запіканки; фаршировані) страв з овочів, плодів та грибів.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.34. Технологія борошняних страв і гарнірів

Значення борошняних страв і гарнірів у харчуванні. Класифікація, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Характеристика технологічних властивостей борошна та додаткові сировини.

Технологія прісного тіста для борошняних страв (пельменів, вареників, локшини, галушок).

Технологія фаршів (м'ясні, овочеві, фруктові, комбіновані). Асортимент та технологія борошняних страв і гарнірів.

Технологія дріжджового тіста для борошняних кулінарних виробів (млинци, оладки).

Асортимент та технологія виробництва борошняних кулінарних виробів.

Технічне забезпечення процесу виробництва страв. Діагностика технологічних процесів виробництва борошняних страв і гарнірів. Критичні точки контролю.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.35. Технологія страв з кисломолочних продуктів, яєць

Технологічні властивості кисломолочних продуктів (йогурт, сири тверді, сири кисломолочні, сиркова маса, крем фреш) та яєць (курячі, перепелів, страусів). Їх

значення у харчуванні. Основні напрями використання кисломолочних продуктів та яєць у складі кулінарної продукції.

Технологія та асортимент кулінарної продукції з кисломолочних продуктів за групами: холодні та гарячі; відварні, запечені, смажені. Апаратурно-технологічна схема виробництва.

Класифікація, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Підготовка яєць до кулінарної обробки.

Технологія та асортимент кулінарної продукції з яєць за групами: холодні та гарячі; відварні, запечені, смажені.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.36. Технологія холодних страв та закусок. Технологія напоїв

Класифікація холодних страв та закусок, їх роль у харчуванні, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.

Загальні правила підготовки сировини та напівфабрикатів для виробництва холодних страв та закусок.

Технологія та асортимент холодних страв і закусок за групами (бутерброди, салати і вінегрети, страви і закуски з овочів, з риби, з м'яса і птиці, закуски з яєць, кисломолочних продуктів). Використання технологій глибокого заморожування, центрифугування при виробництві холодних страв та закусок.

Вимоги до оформлення страв. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.2.37. Технологія борошняних кулінарних, кондитерських та булочних виробів. Технологія солодких страв та десертної продукції

Загальні відомості про види тіста, оздоблювальні напівфабрикати, випечені напівфабрикати, готову продукцію. Класифікація тіста, напівфабрикатів з нього, готових виробів. Роль рецептурних компонентів в формуванні якості борошняної кондитерської продукції. Технологічні властивості сировини.

Характеристика оздоблювальних напівфабрикатів, класифікація та асортимент. Технологія оздоблювальних напівфабрикатів: креми (білковий, масляний, заварний тощо), желе (на агарі, на желатині), сиропи (основний, тиражний, інвертний, паленка), помадки, глазури (шоколадна (кувертюр), сирцева, дзеркальна), ганаш тощо. Технологія прикрашальних напівфабрикатів: маловальні та пластичні маси (зефірна маса, айсінг, мастика, марципан тощо), посипки (цукрові, шоколадні, горіхові, нонпарель тощо), карамель (ливна, атласна, пластична, грильаж, кандир), фрукти та ягоди тощо). Умови та режими зберігання, вимоги до якості.

Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього. Загальна схема технологічного процесу виробництва дріжджового тіста. Асортимент, технологія борошняних кулінарних (пиріжки, пончики, чебуреки, ватрушки, кулеб'яки, піца, біляші тощо) та булочних (здоба, пироги, булочки) виробів. Умови, терміни зберігання та реалізації дріжджового тіста, борошняних кулінарних та булочних виробів; вимоги до якості.

1.2.38. Технологічні особливості бісквітного тіста та виробів із нього.

Схема технологічного процесу виробництва бісквітного тіста. Види бісквітів: класичний бісквіт, дакуаз, джоконд, шифоновий бісквіт, муалем, «ангельський» бісквіт. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів із бісквітного тіста, вимоги до якості та безпеки.

1.2.39. Технологічні особливості виготовлення пісочного тіста.

Асортимент виробів із пісочного тіста. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів; вимоги до якості та безпеки.

1.2.40. Технологічний процес виробництва листкового тіста. Температурні параметри замішування та розробляння листкового тіста.

Температурні параметри замішування та розробляння листкового тіста.

1.2.41. Технологія заварного, білково-збивного вафельного, мигдального тіста.

Види меренг: італійська, швейцарська, французька. Асортимент виробів із листкового, заварного, білково-збивного, мигдального та вафельного тіста. Умови, терміни зберігання та реалізації; вимоги до якості. Технологія макарунів.

1.2.42. Класифікація десертів, їх роль у харчуванні.

Характеристика основної сировини, що використовується при приготуванні десертів, способи і режими її обробки. Стабілізатори та драглеутворювачі, їхній вплив на формування якості продукції. Асортимент та технологія солодких страв та десертної продукції. Використання техніки еспумізації, Foodpairing у виробництві страв. Технічне забезпечення процесу (фрізер, пакоджет, гриль, сифон, вакууматор, ротуваль, термом ікс тощо)

Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.

1.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1.3. 1. Місце та значення дисципліни в економічній науці

Економіка готелів і ресторанів - предмет вивчення. Вплив економічних чинників на ресторанно-готельний бізнес. Підприємство ГРБ та економічний кругообіг. Ринок: поняття та різновиди.

1.3. 2. Підприємницька та виробнича функції підприємств ГРБ

Підприємництво як економічна категорія. Виробнича функція підприємства. Підприємство та підприємницька діяльність в індустрії гостинності та туризму.

1.3. 3. Основні засоби підприємства ГРБ

Оренда та лізинг майна. Планування, облік, оцінка та аналіз ефективності використання основних засобів. Знос та амортизація основних засобів. Відтворення основних фондів.

1.3. 4. Оборотні засоби підприємства ГРБ

Оборотні кошти підприємства, їх характеристика. Визначення потреби в оборотних фондах і коштах. Управління дебіторською та кредиторською заборгованістю. Показники ефективності використання оборотних коштів.

1.3. 5. Витрати виробництва підприємства та їх облік

Витрати та їхня класифікація. Калькуляція собівартості продукції та послуг. Методи обліку витрат. Зарубіжний досвід обліку витрат.

1.3. 6. Товарообіг підприємств ГРБ

Товарообіг підприємств ГРБ: сутність, структура, склад і характеристика. Аналіз товарообігу та виробничої програми. Планування товарообігу підприємств ГРБ. Аналіз і планування товарних запасів.

1.3. 7. Ціноутворення на підприємствах ГРБ

Роль ціни в економіці підприємства. Цінові стратегії: види, вибір. Особливості ціноутворення на підприємствах ГРБ. Визначення ціни за системою «Директ-костинг».

1.3. 8. Валовий дохід підприємства ГРБ. Прибуток і безбитковість підприємства ГРБ

Валовий дохід підприємства ГРБ. Аналіз валового доходу. Планування та аналіз валового доходу. Прибуток підприємства і методи його розрахунку. Безбитковість роботи підприємства ГРБ.

1.3. 9. Аналіз господарської діяльності підприємства ГРБ

Економічний аналіз і агрегований баланс підприємства. Аналіз активів підприємства. Основні показники аналізу господарської діяльності підприємства. Рентабельність капіталу та виробництва послуг.

1.3. 10. Фінансова стійкість, платоспроможність і рентабельність підприємства

Фінансова стійкість підприємства. Оцінка платоспроможності та ліквідності підприємства. Ліквідний грошовий потік. Діагностика банкрутства підприємства ГРБ.

1.3. 11. Планування господарської діяльності підприємства індустрії гостинності та туризму

Зміст і методи планування. Бізнес-план і його структура. Бюджет і його значення в діяльності підприємства. Фінансове планування підприємства ГРБ.

1.3. 12. Планування трудових ресурсів та оплата праці працівників підприємства ГРБ

Кадри підприємства: структура, управління. Продуктивність праці: визначення, показники. Виробіток і трудомісткість, їх характеристика. Планування продуктивності праці. Методика розрахунку. Гранична продуктивність праці. Планування чисельності працівників підприємства. Розрахунок бюджету робочого часу. Планування фонду оплати праці.

1.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1.4. 1. Теоретичні основи менеджменту підприємств

Сутність менеджменту і ресторанної справи та готельного бізнесу. Цілі, завдання, функції та принципи менеджменту ресторанної справи та готельного бізнесу. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.

1.4. 2. Еволюція підприємств індустрії гостинності та громадського харчування

Античний етап розвитку підприємств гостинності. Готельна справа в Середні віки та епоху Відродження. Революція в готельному виробництві. Відкриття Америки та зародження нової моделі готельної справи у США.

1.4. 3. Управління технологічними процесами на підприємствах ГРБ

Характеристика технологічного процесу в ресторані. Виробнича програма, що визначає асортимент і обсяг виготовленої продукції за робочу зміну. Організація та управління виробничими процесами ресторану. Характеристика організації роботи адміністраторів, директорів, заступника директора, завідувача виробництва, метрдотеля. Обслуговування персоналу ресторанів.

1.4. 4. Управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах

Розробка концепції ресторану. Характеристика виробничих приміщень. Торгові приміщення ресторанів. Обладнання торгових приміщень. Підготовка та організація процесу обслуговування споживачів. Складання та аналіз меню. Характеристика та особливості готельних послуг. Обслуговування в готельних номерах. Рівень комфорту. Функціональне призначення готельного підприємства.

1.4. 5. Менеджмент персоналу готелів і ресторанів

Кадрова служба готельного комплексу. Критерії підбору персоналу в готелях і ресторанах. Методи оцінювання персоналу. Управління чисельністю та складом персоналу. Управління продуктивністю праці.

1.4. 6. Функції управління готельним і ресторанним підприємством

Планування в готельному бізнесі. Етапи формування стратегії готельного підприємства. Організація як функція готельного бізнесу. Мотивація персоналу.

1.4. 7. Методи та стилі управління

Поняття та класифікація методів управління. Основні риси сучасного керівника. Ситуаційні та нормативні моделі лідерства. Особистість керівника й особистість виконавця.

1.4. 8. Комунікації в менеджменті готелів і ресторанів

Ролі комунікації в управлінні. Горизонтальні та вертикальні комунікації та менеджмент. Комунікаційний процес, його етапи та елементи. Міжособистісні та групові комунікації. Особистісні та професійні чинники спілкування.

1.4. 9. Управлінські рішення в менеджменті готелів і ресторанів

Роль рішення в процесі менеджменту. Поняття та класифікація управлінських рішень. Методи розроблення управлінських рішень. Етапи прийняття та реалізації рішень. Поняття рішення в умовах невизначеності.

1.4. 10. Керуючі компанії в ресторанному та готельному бізнесі

Управління готельними ланцюгами. Основні напрями розвитку готельних ланцюгів. Лідери готельних ланцюгів, їх характеристика. Управління незалежними готелями. Історія становлення контракту на управління, характеристика учасників. Асоціації в індустрії гостинності, їхня роль у підтримці та розвитку готельного бізнесу.

1.4. 11. Управління стресами, конфліктами та змінами

Природа та зміст організаційного конфлікту. Управління конфліктною ситуацією. Методи розв'язання міжособистісних конфліктів. Організаційні особистісні чинники, що спричиняють стрес. Природа організаційних змін. Управління змінами. Подолання опору змінам. Передумови та цінності організаційного розвитку.

1.4. 12. Корпоративна культура управління

Поняття корпоративної культури управління. Основні цінності корпоративної культури. Правила поведінки персоналу готелів і ресторанів. Стиль в обслуговуванні гостей. Система оцінки задоволеності клієнта якістю обслуговування в готелях і ресторанах.

1.4. 13. Діловий етикет менеджера та модель компетенцій менеджера підприємств ГРБ

Етикет - одна з форм регуляції людської поведінки. Особливості ділового етикету. Модель компетенцій менеджера ресторану та готелів. Оцінка ефективності компетенцій персоналу ресторанного бізнесу.

1.4. 14. Ефективність менеджменту підприємств ГРБ

Загальне поняття про ефективність управління. Статистична та динамічна ефективність. Поняття про соціальну ефективність управління підприємством. Методика розрахунку ефективності управління та особливості їх застосування на підприємствах.

1.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1.5. 1. Вступ. Суть, мета, завдання, історія виникнення та напрямки розвитку проєктування.

Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Предмет, головна мета та завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Значення дисципліни під час підготовки студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Особливості діяльності закладів готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах, та їх вплив на розробку проєкту об'єкту.

1.5. 2. Основні чинники формування архітектурних типів споруд готельно-ресторанних комплексів.

Зовнішня організація функціональних елементів готелів залежно від їх категорії. Сучасні напрямки і концепції проєктування готелів і готельних комплексів. Зовнішня організація функціональних елементів готельних комплексів різної категорії: пішохідна доступність, вхідні майданчики в приміщення різного призначення, автостоянки, майданчики для паркування автотранспорту, під'їзди, підземні споруди, зона приміщень господарського призначення, зона для надання додаткових послуг. Архітектурно-планувальна організація готелів. Фактори, що впливають на архітектурно-планувальну організацію готелів: місце у міській забудові, характер природного ландшафту, категорія готелю, економічні та етнічні особливості регіону. Типологія готельних споруд та їх характеристика. Типологія готельних споруд та їх характеристика. Централізоване планування, блочне планування, подіумне планування, спрощене планування, компактне планування, ускладнене планування, атріумне планування.

1.5. 3. Організація сервісного процесу у готельно-ресторанних комплексах.

Внутрішня організація функціональних елементів готелів. Готелі, як поліфункціональні універсальні споруди. Головні типи приміщень готелів, їх характеристика та призначення. Внутрішня організація функціональних елементів готельних комплексів різної категорії. Функціональне зонування внутрішнього простору готелів. Зонування внутрішнього простору готелів залежно від місця у загальному процесі технології обслуговування та надання послуг. Структура та функціональна характеристика прилеглої до споруд готелів території. Структура приміщень у готелях відповідно за його типом, категорією, розмірами, особливостями організації комфорту для гостей і умов праці персоналу.

1.5. 4. Об'ємно-планувальні рішення готельно-ресторанних комплексів.

Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень об'єктів готельного і ресторанного господарства. Мета, завдання та послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень об'єктів готельного та ресторанного господарства. Зонування приміщень готельно-ресторанних комплексів за їх функціональним призначенням залежно від ролі у процесі обслуговування. Загальні принципи та послідовність об'ємно-планувальних рішень об'єктів готельного і ресторанного господарства. Планувальні рішення одноповерхових та багатоповерхових будівель готелів. Планувальні рішення одноповерхових та багатоповерхових будівель готельно-ресторанних комплексів. Взаємне розміщення приміщень на поверххах. Вимоги до планування житлових, виробничих, складських, торгових та інших приміщень. Особливості планування входів, тамбурів, сходів, ліфтів, коридорів, освітлення (природного). Вимоги до евакуації людей з будівлі та приміщень закладів готельно-ресторанного господарства.

1.5. 5. Визначення складу та проєктування адміністративно-господарських приміщень готелів. Вимоги до проєктування адміністративно-господарських приміщень готелів. Склад адміністративно-господарських приміщень у готелях, їх призначення, рекомендації до просторового розміщення у плані поверхів, місце у технологічному процесі обслуговування. Вимоги до просторового розміщення, послідовність розрахунку, проєктування та особливості компоувального рішення адміністративно-господарських приміщень готелів. Вимоги до проєктування вестибюльної групи готелів. Склад вестибюльної групи приміщень у готелях, їх призначення, рекомендації до їх просторового розміщення у плані поверхів, місце у технологічному процесі обслуговування. Вимоги до просторового та функціонального зв'язку з іншими елементами будівлі. Послідовність розрахунку та особливості компоувального рішення вестибюльної групи приміщень у готелях.

1.5. 6. Проєктування приміщень громадського призначення у готелях.

Особливості проєктування приміщень громадського призначення готелів. Типи приміщень громадського призначення: розважальні, торгові, спортивно-оздоровчі, туристсько-пізнавальні, побутові. Розподіл простору приміщень громадського призначення на основні, додаткові, допоміжні, вимоги до їх проєктування. Склад приміщень громадського призначення готелів та вимоги до просторового розміщення залежно від їх міста у технологічному процесі обслуговування. Особливості організації та проєктування приміщень розважального та інформаційно-пізнавального обслуговування. Особливості організації та проєктування приміщень розважального та інформаційно-пізнавального обслуговування: конференційні зали, універсальні зали, виставкові зали, танцювальні зали, дискоклуби, холи, тераси, кегельбани, більярдні, павільйони тощо. Особливості організації та проєктування приміщень туристсько-спортивного профілю. Типи приміщень туристсько-спортивного профілю. Особливості організації та проєктування приміщень туристсько-спортивного профілю: басейни, відкриті спортивні споруди, тенісні корти, гольф-поле тощо. Вимоги до проєктування та розташування приміщень туристсько-спортивного профілю. Особливості проєктування та організації приміщень торгового та побутового

призначення. Склад приміщень торгового та побутового призначення. Особливості організації та вимоги до проектування приміщень торгового та побутового призначення, вимоги до їх розташування у плані поверхів в закладах готельного ресторанного господарства.

1.5. 7. Проектування житлових та побутових приміщень готелів.

Підходи до планувальних рішень житлових поверхів. Зонування житлових номерів та побутових приміщень в плані поверхів готелю. Типи планувальних рішень житлових поверхів (коридорне, галерейне, секційне, комбіноване) та їх характеристика. Основні принципи проектування житлових приміщень. Функціональна та планувальна організація житлових номерів у готелях та засобах розміщення. Добір меблів та устаткування для житлових номерів. Порядок визначення складу та площі житлових номерів різної категорії. Варіанти типового планування номерів, їх типорозміри. Основні принципи проектування побутових приміщень. Порядок визначення складу та площі побутових приміщень готелів та варіанти їх компоновального рішення. Особливості та вимоги до проектування побутових приміщень у готелях.

1.5. 8. Етапи проектування закладів ресторанного господарства при готелях. Етапи вибору типу, місткості та складу приміщень закладів ресторанного господарства залежно від категорії готелю. Етапи проектування закладів ресторанного господарства у готелях. Визначення типу і місткості закладів ресторанного господарства залежно від категорії готелю. Проектувальні вимоги до закладів ресторанного господарства залежно від їх розміщення. Вимоги до розташування приміщень закладів ресторанного господарства у готелях різної категорії. Склад приміщень закладів ресторанного господарства готельних комплексів, вимоги до їх взаємного розміщення у горизонтальній та вертикальній площині готелів. Вимоги до взаємного розташування приміщень закладів ресторанного господарства у готелях різної категорії.

1.5. 9. Розрахунок виробничої програми закладів ресторанного господарства різного типу. Проектування виробничої програми для заготівельних закладів ресторанного господарства. Порядок визначення проектної потужності закладів ресторанного господарства. Сучасні підходи до розробки асортименту та виробничої програми для заготівельних закладів ресторанного господарства. Методи розрахунку необхідної кількості сировини для виконання виробничої програми. Проектування виробничої програми для доготівельних закладів ресторанного господарства. Сучасні підходи до розробки асортименту та виробничої програми для доготівельних закладів ресторанного господарства. Види меню, в залежності від типу підприємства, класу, контингенту обслуговуваних споживачів. Методи розрахунку необхідної кількості сировини для виконання виробничої програми закладів ресторанного господарства різного типу та повноти технологічного процесу. Визначення кількості працівників, що необхідні для виконання виробничої програми закладу ресторанного господарства.

1.5. 10. Проектування виробничих цехів закладів ресторанного господарства готелів. Основні принципи проектування заготівельних цехів ЗРГ. Послідовність розрахунків та проектування заготівельних цехів закладів ресторанного господарства. Склад, призначення, вимоги до розміщення заготівельних цехів у плані поверхів закладів ресторанного господарства. Схеми технологічних процесів та принципи взаємозв'язку технологічних відділень заготівельних цехів. Технологічні розрахунки та вимоги до проектування заготівельних цехів, розміщення устаткування, робочих місць тощо. Основні принципи проектування доготівельних цехів ЗРГ. Склад, призначення, вимоги до розміщення доготівельних цехів у плані поверхів закладів ресторанного господарства. Схеми технологічних процесів та принципи взаємозв'язку відділень доготівельних цехів. Технологічні розрахунки та вимоги до проектування доготівельних цехів, розміщення устаткування робочих місць тощо. Основні принципи проектування спеціалізованих цехів ЗРГ. Склад допоміжних цехів. Особливості та послідовність

розрахунків спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства. Вимоги до проектування спеціалізованих цехів закладів ресторанного господарства та особливості їх компоновального рішення.

1.5. 11. Проектування приміщень для прийому, зберігання продуктів та предметів матеріально-технічного призначення у ресторанному господарстві готелів.

Проектування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів закладів ресторанного господарства. Вибір складу та послідовність проектування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів. Вимоги до проектування приміщень для прийому та зберігання продуктів. Особливості розміщення охолоджувальних та неохолоджувальних комор для зберігання сировини та напівфабрикатів у закладах ресторанного господарства в планах поверхів та по відношенню до інших приміщень поверху. Проектування складської групи приміщень матеріально-технічного призначення. Вибір складу та послідовність проектування складської групи приміщень матеріально-технічного призначення. Технологічні принципи взаємозв'язку функціональних груп складських приміщень ресторанного господарства у готелях. Послідовність розрахунку та проектування приміщень складської групи. Вибір складу та послідовність проектування групи приміщень для експедиції. Вимоги до проектування приміщень для експедиції готової продукції. Особливості розміщення приміщень експедиції ресторанного господарства у планах поверхів готелів та по відношенню до інших приміщень поверху.

1.5. 12. Проектування приміщень торгової групи закладів ресторанного господарства при готелях.

Принципи проектування вестибюльної та торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства. Послідовність розрахунків та проектування вестибюльної та торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства. Склад та характеристика приміщень для відвідувачів. Проектувальні вимоги до розміщення торговельної групи приміщень у плані поверхів та відносно залів. Методика розрахунку та вибору устаткування для торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства. Методика підбору роздавальних ліній для закладів ресторанного господарства, технологічні вимоги до їх проектування. Принципи проектування адміністративно-побутових і технічних приміщень закладів ресторанного господарства. Склад адміністративно-побутових та технічних приміщень, вимоги до їх проектування. Послідовність розрахунків та проектування адміністративно- побутових і технічних приміщень закладів ресторанного господарства.

1.5. 13. Об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства при готелях. Мета, завдання та послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства. Мета та завдання розроблення об'ємно-планувальних рішень приміщень ресторанного господарства при готелях. Послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства. Вибір конфігурації та поверховості будівлі закладів ресторанного господарства. Попереднє вирішення вертикальних зв'язків двох та багатоповерхових будівель. Зонування приміщень ресторанного господарства за їх функціональним призначенням залежно від ролі у процесі обслуговування. Правила зонування будівлі за функціональним призначенням приміщень залежно від їх ролі у процесі обслуговування. Основні принципи та вимоги до зонування приміщень ресторанного господарства.

1.5. 14. Організаційно-технологічні підходи до реконструкції об'єктів готельно-ресторанного господарства.

Мета, завдання і напрямки реконструкції та перепрофілювання закладів ресторанного господарства. Передумови реконструкції та перепрофілювання закладів. Аналіз організаційно-економічної та виробничої діяльності закладу. Мета реконструкції або перепрофілювання закладу. Визначення основних параметрів майбутнього закладу.

Методи та порядок проведення аналізу діяльності закладу, що потребує реконструкції або перепрофілювання. Порядок виконання розрахунків, проектування та компонування закладів, що підлягають реконструкції або перепрофілюванню. Сучасні напрямки реконструкції та перепрофілювання. Порядок виконання розрахунків, проектування та компонування закладів, що підлягають реконструкції або перепрофілюванню.

1.5. 15. Реконструкція номерного фонду готельних комплексів.

Основні тенденції щодо підвищення комфортності готелів. Тенденції щодо вдосконалення індустрії гостинності. Підвищення якості готельних послуг. Підвищення комфортності номерів як чинник в утриманні клієнтів. Інваріантність методів та альтернативних архітектурно-планувальних рішень реконструкції та модернізації. Реконструкція багатокорпусних і однокорпусних готелів. Землевідведення при реконструкції старих готелів. Знесення малоповерхових корпусів готелів і будівництво на їх місці багатоповерхових. Реконструкція старих будівель, що мають історичну значущість. Реконструкція шляхом побудови нових поверхів. Реконструкція та оновлення номерного та нежитлового фонду готелю, шляхом повної заміни технічного оснащення, системи вентиляції, кондиціонування, електроживлення, пожежного оповіщення та ін. Поверхове оновлення номерного фонду та нежитлових приміщень. Реконструкція підвальної частини готелю, конференц-залів, прилеглих територій. Модернізація та підвищення комфортності готелів. Типи реконструкцій. Капітальний ремонт будівель з модернізацією. Поетапна реконструкція без припинення господарської діяльності. з надбудовою типових і мансардних поверхів. Реконструкція з реалізацією інвестиційного проекту за сучасним будівельним планом. Будівництво за сучасними нормативами із застосуванням новітніх матеріалів і ресурсозберігаючих технологій.

1.5. 16. Планувальні рішення під час реконструкції готельно-ресторанних комплексів. Техніко-економічне обґрунтуванням проекту реконструкції. Напрямки здійснення реконструкції. Маркетингові дослідження. Вивчення кон'юнктури ринку. Опанування позитивного зарубіжного досвіду і використання останніх досліджень в сфері індустрії гостинності. Економічно обґрунтований асортимент послуг готельного підприємства як фактор конкурентоспроможності закладу. Методика виконання розрахунків, проектування та компонування закладів, що підлягають реконструкції або перепрофілюванню. Техніко-економічні розрахунки. Обґрунтування ефективності намічених заходів. Об'ємно-планувальні рішення і параметри будівлі при реконструкції. Розміщення закладу ресторанного господарства. Об'ємно-планувальні та конструктивні зміни.

1.5. 17. Формування дизайн-концепції та візуалізація проекту.

Основи дизайну. Функціонально-просторові основи організації інтер'єрів. Креслення конструктивних елементів будівлі. Перекриття. Поверхи. Сходи.

1.5. 18. Проведення експертного аналізу проектів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Експертиза об'ємно-планувальних рішень закладів готельно-ресторанного господарства. Оцінка якості проектних рішень.

2. ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІН, ЯКІ ВКЛЮЧЕНО ДО ПРОГРАМИ ЄДИНОГО ДЕРЖАВНОГО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ІСПИТУ

2.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

1. Особливості класифікації підприємств готельного господарства в Україні і за кордоном.
2. Характеристика інфраструктури житлового фонду готелів різних категорій.

3. Порівняльна характеристика приміщень номерів категорій «люкс» і «дуплекс».
4. Характеристика інфраструктури приміщень вестибюльної групи конгрес-готелю.
5. Особливості інфраструктури функціональних приміщень.
6. Особливості інфраструктури приміщень номерів низької категорії в готелях.
7. Перелічити колективні засоби розміщення за категоріями в Україні та головні критерії визначення рівня комфорту в них.
8. Особливості інфраструктури додаткових приміщень.
9. Особливості інфраструктури приміщень культурно-масового обслуговування на базах відпочинку.
10. Перелічити загальні вимоги до номерного фонду готелів.
11. Особливості інфраструктури приміщень номерів «стандарт» і «люкс».
12. Особливості інфраструктури приміщень в туристичних готелях.
13. Особливості інфраструктури холлу.
14. Особливості інфраструктури приміщень спортивно - оздоровчого напрямку
15. Перелічити індивідуальні засоби розміщення в Україні та визначити їх особливість.
16. Особливості виробничої інфраструктури готельного господарства.
17. Особливості номерів бізнес-готелю
18. Особливості санітарно-технічних приміщень готелю
19. Характеристика інфраструктури конгрес-готеля
20. Загальні вимоги до прилеглої території готелів.
21. Перелічити загальні вимоги до житлового фонду мотелю.
22. Особливості приміщень інженерно-технічного призначення.
23. Характеристика загальних вимог протипожежної системи безпеки в готельному господарстві.
24. Особливості інфраструктури костелу.
25. Класифікація і особливості систем символів позначення категорій готелів.
26. Особливості інфраструктури санаторно-курортних підприємств.
27. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.
28. Причини утворення готельних ланцюгів. Національні готельні мережі.
29. Характеристика мережі готелів Hilton.
30. Правила проведення сертифікації готельних послуг в Україні.
31. Характеристика мережі готелів Radisson.
32. Охарактеризувати особливості класифікації підприємств готельного господарства у Франції.
33. Типи харчування в готелях.
34. Охарактеризувати особливості класифікації підприємств готельного господарства у Великобританії.
35. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
36. Характеристика роботи служб в спа готелі.
37. Основні принципи стандартизації та ліцензування в Україні галузі готельно-ресторанного обслуговування і туризму.
38. Особливості кольорових рішень в інтер'єрі приміщень готелю.
39. Посадові обов'язки служби охорони в готелі.
40. Навести характеристику та особливості роботи готелей B&B (Bed and breakfast).
41. Основні етапи розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.

42. Особливості роботи служб гірськоколичних готелей.
43. Охарактеризувати мережу готелей Hyatt.
44. Характеристика номерів 1-ї і 3-ї категорії.
45. Посадові інструкції технічного персоналу готелю.
46. Оцінка сучасного стану і перспективи розвитку готельної індустрії в Одесі.
47. Організація роботи інформаційної служби на підприємстві готельного господарства.
48. Сучасний стан і перспективи розвитку готельної індустрії в Україні.
49. Особливості роботи служби бронювання.
50. Навести характеристику та особливості роботи готелів курортів (Resort).
51. Загальні вимоги до декоративного оформлення інтер'єру номерів.
52. Загальні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні.
53. Технологія бронювання і ануляція місць у готелях.
54. Загальні підходи щодо розробки анімаційних програм різного контингенту споживачів.
55. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства.
56. Поняття «функції менеджменту» та їхня роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.
57. Особливості технології клінінгу номерів готелю.
58. Автоматизована система управління та модифікація прикладних програм підприємства індустрії гостинності.
59. Надати оцінку сучасному стану і перспективам розвитку готельної індустрії на півдні України.
60. Методи управління якістю готельних послуг.
61. Глобальні системи резервування й бронювання.
62. Нормативно-правові документи, що регулюють діяльність підприємств готельного господарства в Україні.
63. Особливості лінійно-функціонального типу управління готелю.
64. Корпоративна етика персоналу готеля.
65. Особливості організації комплексного типу управління готелю.

2.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

1. Загальні принципи функціонування закладів ресторанного господарства. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності, загальні поняття.
2. Історія становлення вітчизняного ресторанного господарства. Розвиток ресторанного господарства за кордоном. Тенденції розвитку.
3. Базові засади створення концепції закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на вибір концепції закладу.
4. Ресторанні мережі, їх характеристика та тенденції розвитку в Україні та у світі. Характеристика вітчизняних і закордонних ресторанних мереж.
5. Класифікація закладів ресторанного господарства, їх формати та концепції
6. Адаптація закладів ресторанного бізнесу в період пандемії COVID 19 та умов воєнного стану.
7. Сутність, структура послуг ресторанного господарства, класифікація послуг.
8. Зміна структури послуг закладів ресторанного господарства в умовах карантину та в умовах воєнного стану: діджиталізація послуг, безконтактні технології, онлайн ресторани, доставка їжі - додатки-сервіси Glovo, Raketa, Uber Eats; глобалізація.

9. Виробництво та виробничі процеси. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на формування виробничої структури.
10. Постачання та зберігання сировини та напівфабрикатів у закладі ресторанного господарства
11. Виробнича програма закладу ресторанного господарства та порядок її розроблення. Особливості розроблення денної виробничої програми закладу. Технічна документація, яка регламентує роботу виробництва.
12. Організація продовольчого постачання у заклади ресторанного господарства. Методи розрахунку потреби закладів ресторанного господарства у сировині й напівфабрикатах.
13. Форми та методи постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та предметами матеріально-технічного забезпечення.
14. Організація складського та тарного господарства
15. Виробничі процеси закладу ресторанного господарства
16. Основні принципи організації роботи і робочих місць заготівельних цехів: овочевий цех.
17. Основні принципи організації роботи і робочих місць заготівельних цехів: м'ясний цех.
18. Виробництво готової продукції. Організація роботи і структура гарячого цеху.
19. Організація роботи холодного цеху (виготовлення холодних страв і закусок). Виробничі процеси, які виконуються у цеху.
20. Організація виробництва борошняних кондитерських виробів. Відділення кондитерського цеху. Оброблення яєць.
21. Організація роботи мийної кухонного посуду, роздавальної та приміщень для персоналу.
22. Меню закладів ресторанного господарства. Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками.
23. Уподобання споживачів закладів ресторанного господарства в умовах пандемії та в умовах воєнного стану. Аналіз меню за методами Міллера, Д. Сміта, Д. Пейвесіка. Ранжування страв за методом Хайеса і Гуфмаї.
24. Матеріально-технічна база процесу обслуговування гостей
25. Види та методи обслуговування споживачів, їх характеристика.
26. Правила подавання холодних страв і закусок: послідовність подавання; температурний режим; посуд і набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних холодних страв і закусок.
27. Асортимент гарячих закусок. Правила подавання гарячих закусок: послідовність подавання; температурний режим; посуд та набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних гарячих закусок.
28. Асортимент і правила подавання супів: послідовність подавання; температурний режим; посуд і набори, техніка подавання в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних супів.
29. Асортимент і правила подавання основних гарячих страв: послідовність подавання; температурний режим; посуд та набори, техніка подавання основних гарячих страв в однопорційному та багатопорційному посуді. Правила подавання окремих національних основних гарячих страв.
30. Асортимент гарячих та холодних солодких страв (десертів). Техніка фламбування страв та їх подавання. Способи подавання й перекладання страв,

- особливості їх застосування залежно від складу гостей, характеру подій та інших факторів.
31. Обслуговування гостей напоями. Карта вин. Основи еногастрономії
 32. Класифікація бенкетів. Структура підготовчої роботи з організації обслуговування бенкетів.
 33. Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Особливості меню. Розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей. Сервірування бенкетного столу. Особливості обслуговування гостей.
 34. Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, обслуговування учасників бенкету.
 35. Бенкет-чай, бенкет-кава. Вимоги до інтер'єру приміщення, меблів, посуду, персоналу. Особливості меню, сервірування, обслуговування учасників бенкету.
 36. Бенкет-фуршет. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкету. Варіанти розташування бенкетних столів. Варіанти сервіровки столів.
 37. Бенкет-коктейль. Особливості підбору приміщення, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла. Створення тимчасового бару (барної стійки), організація робочих місць барменів. Правила подавання страв.
 38. Організація обслуговування дипломатичних прийомів. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація дипломатичних прийомів і структура підготовчої роботи щодо їх влаштування.
 39. Види основних дипломатичних прийомів. Денні прийоми: "Сніданок" («*Lunch*»), "Діловий сніданок" («*Business lunch*»), "Бокал шампанського" («*Couple de champagne*»), "Бокал вина" («*Vin d'Honneur*»).
 40. Види основних дипломатичних прийомів. Вечірні прийоми: "Прийом-чай, кава" («*Tea*», «*Coffee*»), "Коктейль" («*Cocktail*»), "Фуршет" («*A la Furchette*»), "Обід" («*Dinner*»), "Обід-буфет (шведський стіл)" («*Dinner-Bufferet*»), «Вечеря» («*Supper*»).
 41. Прийоми «Журфікс», "Раут", «Вечір дружби» та інші прийоми. Класифікація і характеристика бенкетів-прийомів згідно з різними ознаками.
 42. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі. Класифікація і основні типи харчування у закладах ресторанного господарства відповідно до категорії готелю.
 43. Організація сніданків у готелі. Види сніданків.
 44. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів. Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню.
 45. Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Організація обслуговування в номерах готелів.
 46. Організація роботи "Room service" та «Mini-Bar». Асортимент міні-бару і вимоги до його організації.
 47. Організація кейтерингу. Класифікація кейтерингового обслуговування та послуг. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування.
 48. Сутність понять «спеціалізований ресторан», «заклад швидкого обслуговування». Основні послуги ресторану та закладів швидкого обслуговування, їх характеристика.
 49. Вимоги до ресторанів із національною кухнею. Вимоги до препатійного ресторану.
 50. Організація обслуговування в барах, кав'ярні.
 51. Особливості організації обслуговування в закладах для дітей.

52. Організація обслуговування туристів. Характеристика послуг харчування. Особливості організації харчування туристів з різних країн. Обслуговування груп туристів.
53. Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування. Особливості організації виробничих процесів підприємства харчування, яке обслуговує авіарейси.
54. Порядок наземного обслуговування повітряного судна при забезпеченні його пасажирів харчуванням. Контроль за якістю продукції, яка постачається на борт літака
55. Організація харчування на залізничних вокзалах.
56. Характеристика основних теорій та видів харчування. Раціональне, лікувально-профілактичне та дієтичне харчування.
57. Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками.
58. Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплової кулінарної обробки.
59. Основні поняття про якість та безпеку кулінарної продукції. Законодавча база, що регулює якість та безпеку кулінарної продукції
60. Технологія напівфабрикатів та страв із сировини рослинного походження.
61. Технологічний процес механічної кулінарної обробки овочів: сортування, калібрування, мийка, очищення, нарізання. Призначення та обґрунтування параметрів.
62. Асортимент та технологія овочевих напівфабрикатів, форми нарізання овочів. Карвінг. Показники якості, умови та терміни зберігання напівфабрикатів. Технологія страв з рослинної сировини
63. Технологія напівфабрикатів та страв із м'яса, птиці, пернатої дичини та кролів.
64. Види і класифікація м'яса. Технологічні властивості м'яса, субпродуктів та дичини.
65. Способів підготовки м'яса та субпродуктів до кулінарної теплової обробки (панірування, обгортання, шпигування, маринування звичайне та вакуумне, трансглютамінізування, глазурування).
66. Теплова обробка напівфабрикатів з м'яса (варіння, припускання, смажіння, тушкування, запікання, низькотемпературна вакуумна обробка).
67. Технологія та асортимент стейків. Характеристика ступенів прожарювання (Blue, Rare, Medium rare, Medium, Medium wel, Well done).
68. Технологічний процес механічної кулінарної обробки птиці (кури, курчата, індички, качки, гуси), пернатої дичини, кролів. Асортимент та технологія напівфабрикатів із птиці.
69. Технологія котлетної та кнельної маси з м'яса птиці, асортимент та характеристика напівфабрикатів з них. Характеристика наповнювачів, панірувальних сумішей.
70. Способи зберігання напівфабрикатів у підприємстві. Показники якості, умови та термін реалізації напівфабрикатів. Критичні точки контролю.
71. Технологія напівфабрикатів та страв з риби та морепродуктів. Технологічні властивості сировини.
72. Технологічний процес механічної кулінарної обробки риби кісткової: обґрунтування режимів розморожування; способи очищення луски, зрізання плавників, голів, потрошіння та промивання тушок. Асортимент та технологія напівфабрикатів.
73. Кулінарне використання тушки риби цілком, ланки осетрової риби, порційних та дрібношматкових напівфабрикатів.

74. Технологія та асортимент страв з відвареної, смаженої, тушкованої, запеченої риби. Технологія та асортимент страв із січеної та кнельної маси. Правила підбору гарнірів та соусів до них. Технологія гарячих закусок з риби та морепродуктів.
75. Вимоги до оформлення страв з риби. Обґрунтування умов та термінів зберігання страв; вимоги до якості. Управління безпекою, критичні точки контролю.
76. Технологія супів. Асортимент, характеристика бульонів прозорих.
77. Асортимент та технологія та супів за групами. Заправні супи (борщі, розсольники, солянки, супи з крупою і бобовими, овочеві, з макаронними виробами, з домашньою локшиною).
78. Супи прозорі (консоме), гарніри до прозорих супів (м'ясні, ячні, борошняні, круп'яні, овочеві).
79. Технологія соусів. Значення соусів у харчуванні. Класифікація. Соусні основи. Наповнювачі та смакові інгредієнти до соусів. Загальні правила приготування соусів Технологія та асортимент соусів основних та їх похідних. Гарячі соуси: на м'ясному червоному бульйоні. Основний, міротон, венезон, годарт
80. Соуси на м'ясному білому бульйоні (основний, бешамель, морней, паровий тощо), рибному бульйоні (білий, паровий, біле вино тощо), грибному відварі (грибний, кислосолодкий, трюфельний тощо), сметані (з сиром, з грибами, з цибулею, з томатом тощо), молоці (сирний, мигдальний, цибулевий тощо),
81. Соуси на вершках (основний, з яблуками, з м'ятою тощо), на вершковому маслі голландський, сухарний де глясе, шоколадні; холодні: на олії (песто, заправки, майонези тощо), оцті (маринади, соус-хрін, гірчиця).
82. Технологія страв з овочів, плодів, грибів.
83. Технологія страв з крупів, бобових, макаронних виробів
84. Характеристика основних способів теплової обробки напівфабрикатів з овочів (варіння (в т.ч. поуч), припускання, смажіння (основний, фрі, гриль, пан-бройл), тушкування, запікання (в т.ч. папільйот), низькотемпературна вакуумна обробка).
85. Технологія борошняних страв і гарнірів. Значення борошняних страв і гарнірів у харчуванні. Класифікація, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.
86. Технологія прісного тіста для борошняних страв (пельменів, вареників, локшини, галушок).
87. Технологія дріжджового тіста для борошняних кулінарних виробів (млинці, оладки). Асортимент та технологія виробництва борошняних кулінарних виробів.
88. Технологія страв з кисломолочних продуктів, яєць Технологічні властивості кисломолочних продуктів (йогурт, сири тверді, сири кисломолочні, сиркова маса, крем фреш) та яєць (курячі, перепелів, страусів). Їх значення у харчуванні.
89. Технологія та асортимент кулінарної продукції з кисломолочних продуктів за групами: холодні та гарячі; відварні, запечені, смажені. Апаратурно-технологічна схема виробництва.
90. Класифікація холодних страв та закусок, їх роль у харчуванні, закономірності формування асортименту для закладів ресторанного господарства різних типів.
91. Технологія та асортимент холодних страв і закусок за групами (бутерброди, салати і вінегрети; страви і закуски з овочів, з риби, з м'яса і птиці, закуски з яєць, кисломолочних продуктів).
92. Використання технологій глибокого заморожування, центрифугування при виробництві холодних страв та закусок.
93. Технологія борошняних кулінарних, кондитерських та булочних виробів.

94. Технологія солодких страв та десертної продукції
95. Загальні відомості про види тіста, оздоблювальні напівфабрикати, випечені напівфабрикати, готову продукцію. Класифікація тіста, напівфабрикатів з нього, готових виробів.
96. Технологія оздоблювальних напівфабрикатів: креми (білковий, масляний, заварний тощо), желе (на агарі, на желатині), сиропи (основний, тиражний, інвертний, паленка), помадки, глазури (шоколадна (кувертюр), сирцева, дзеркальна), ганаш тощо. 96. Технологія прикрашальних напівфабрикатів: маювальні та пластичні маси (зефірна маса, айсінг, мастика, марципан тощо), посипки (цукрові, шоколадні, горіхові, нонпарель тощо), карамель (ливна, атласна, пластична, грильяж, кандир), фрукти та ягоди тощо). Умови та режими зберігання, вимоги до якості.
97. Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього. Загальна схема технологічного процесу виробництва дріжджового тіста.
98. Схема технологічного процесу виробництва бісквітного тіста. Види бісквітів: класичний бісквіт, дакуаз, джоконд, шифоновий бісквіт, муалем, «ангельський» бісквіт. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів із бісквітного тіста, вимоги до якості та безпеки.
99. Технологічні особливості виготовлення пісочного тіста. Асортимент виробів із пісочного тіста. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів; вимоги до якості та безпеки.
100. Технологічний процес виробництва листкового тіста. Температурні параметри замішування та розробляння листкового тіста.
101. Технологія заварного, білково-збивного вафельного, мигдального тіста. Види меренг: італійська, швейцарська, французька.
102. Класифікація десертів, їх роль у харчуванні.
103. Асортимент та технологія солодких страв та десертної продукції. Використання техніки еспумізації, Foodpairing у виробництві страв. Технічне забезпечення процесу (фрізер, пакоджет, гриль, сифон, вакууматор, ротоваль, термомікс тощо)
104. Асортимент, технологія борошняних кулінарних (пиріжки, пончики, чебуреки, ватрушки, кулебяки, піца, біляші тощо) та булочних (здоба, пироги, булочки) виробів. Умови, терміни зберігання та реалізації дріжджового тіста, борошняних кулінарних та булочних виробів; вимоги до якості.
105. Асортимент виробів із листкового, заварного, білково-збивного, мигдального та вафельного тіста. Умови, терміни зберігання та реалізації; вимоги до якості.

2.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1. Економіка підприємства в ГРБ - предмет вивчення
2. Вплив економічних чинників на ГРБ
3. Підприємство ГРБ та економічний кругообіг
4. Ринок: поняття та різновиди
5. Підприємництво як економічна категорія
6. Виробнича функція підприємства
7. Підприємство та підприємницька діяльність в індустрії гостинності та туризму
8. Основні засоби підприємства: поняття та класифікація
9. Планування, облік, оцінка та аналіз ефективності використання основних засобів
10. Знос та амортизація основних засобів
11. Відтворення основних фондів
12. Оренда та лізинг майна
13. Оборотні кошти підприємства, їх характеристика
14. Визначення потреби в оборотних фондах і коштах

15. Управління дебіторською та кредиторською заборгованістю
16. Показники ефективності використання оборотних коштів
17. Витрати та їх класифікація
18. Калькуляція собівартості продукції та послуг
19. Методи обліку витрат
20. Зарубіжний досвід обліку витрат
21. Планування витрат виробництва організації ГРБ
22. Планування витрат обігу організації ГРБ
23. Роль ціни в економіці підприємства
24. Цінові стратегії: види, вибір
25. Ціноутворення на підприємствах індустрії гостинності та туризму
26. Визначення ціни за системою "Директ-костинг"
27. Особливості ціноутворення в туристській фірмі
28. Товарообіг підприємства громадського харчування: сутність, структура
29. Товарообіг підприємства готельного бізнесу: сутність, структура
30. Товарообіг підприємства туристської індустрії: сутність, структура
31. Аналіз товарообігу та виробничої програми підприємства громадського харчування
32. Аналіз товарообігу підприємства готельного бізнесу
33. Аналіз товарообігу підприємства туристської індустрії
34. Планування виробничої програми, товарообігу підприємства громадського харчування
35. Планування товарообігу підприємства готельного бізнесу
36. Планування товарообігу підприємства туристської індустрії
37. Прибуток підприємства та методи його розрахунку
38. Аналіз прибутку та рентабельності організації ГРБ
39. Планування прибутку та рентабельності організації ГРБ
40. Безбитковість роботи підприємства ГРБ
41. Точка безбитковості: поняття, методика розрахунку, застосування
42. Важелі (леверидж): операційний (виробничий), фінансовий і сполучений
43. Механізм формування, оподаткування та розподілу прибутку
44. Товарообіг організації ГРБ: сутність, склад, структура
45. Економічний аналіз та агрегований баланс підприємства
46. Аналіз оборотних активів підприємства
47. Основні показники аналізу господарської діяльності підприємства
48. Рентабельність капіталу та виробництва послуг
49. Фінансова стійкість підприємства
50. Оцінка платоспроможності та ліквідності підприємства
51. Ліквідний грошовий потік
52. Діагностика банкрутства підприємства ГРБ
53. Зміст і методи планування
54. План маркетингу на підприємстві
55. Програма розвитку підприємства
56. Фінансове планування підприємства ГРБ
57. Бюджет та його значення в діяльності підприємства
58. Бізнес-план і його структура
59. Кадри підприємства: структура, управління
60. Продуктивність праці: визначення, показники
61. Виробіток і трудомісткість, їх характеристика
62. Планування продуктивності праці. Методика розрахунку
63. Гранична продуктивність праці

64. Планування чисельності працівників підприємства
65. Розрахунок бюджету робочого часу
66. Планування фонду оплати праці
67. Планування соціального розвитку підприємства ГРБ
68. Аналіз товарних запасів підприємства ГРБ
69. Нормування та планування товарних запасів підприємства ГРБ
70. Показники ефективності інвестицій на підприємстві ГРБ
71. Управління ризиками на підприємстві ГРБ
72. Контролінг на підприємстві ГРБ

2.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1. Менеджмент як наука і мистецтво. Його головне завдання.
2. Чотири концепції розвитку науки про управління та їхня суть.
3. Сучасні підходи до управління: процесний, системний, ситуаційний.
4. Поняття та сутність менеджменту готельної індустрії.
5. Функції менеджменту готельної індустрії.
6. Цілі та завдання менеджменту готельної індустрії.
7. Характерні риси менеджменту: економічний, соціально-психологічний, правовий та організаційно-технічний аспекти.
8. Інфраструктура менеджменту готельної індустрії.
9. Методи управління в менеджменті за характером відносин.
10. Стратегічне управління та його підсистеми.
11. Види стратегій перспективного розвитку фірми.
12. Принципи стратегічного управління.
13. Основні етапи стратегічного управління.
14. Сутність методу SWOT-аналізу під час обстеження сильних і слабких сторін організації.
15. Місія та цілі організацій готельної індустрії.
16. Модель управління за цілями.
17. Тактика менеджменту в готельній індустрії. Поточне планування та його етапи.
18. Структура управління: ланки, рівні, зв'язки.
19. Ієрархічні типи організаційних структур (лінійна, функціональна, дивізійна), їхні переваги та недоліки.
20. Організаційна структура управління в готельній індустрії.
21. етапи та принципи проектування організаційних структур.
22. Комунікації в управлінні. Комунікаційні мережі.
23. Колектив, група. Формальні та неформальні групи.
24. Функції трудового колективу. Етапи його формування.
25. Влада і форми влади. Особливості емоційного та розумового впливу на підлеглих.
26. Канали прояву функції влади.
27. Вимоги до менеджера в моделі сучасного менеджменту.
28. Функції та завдання інноваційного менеджменту готельної індустрії.
29. Стилі управління та їхні особливості.
30. Мотивація. Змістовні теорії мотивації: Маслоу, Герцберга.
31. Мотивація. Процесуальна теорія справедливості Портера-Лоурела.
32. Кадрова політика та її етапи.
33. Управління робочим часом керівника в готельній індустрії.
34. Методи атестації персоналу.
35. Завдання діяльності менеджера в готельній індустрії.
36. Вимоги до підготовки менеджера в готельній індустрії.

37. Відмінність менеджера від лідера.
38. Управлінський зв'язок "суб'єкт управління - об'єкт управління" і необхідні для цього зв'язку умови.
39. Мотивація. Змістовні теорії мотивації: Альдерфера і Мак-Клеланда.
40. Ефективне "формування" менеджера в готельній індустрії.
41. Менеджмент як процес, функція, вид діяльності з керівництва людьми
42. Еволюція управлінської думки.
43. Моделі менеджменту: американська, японська, європейська.
44. Особливості російського менеджменту.
45. Поняття та загальна характеристика організації
46. Етапи життєвого циклу організації. Види організацій
47. Внутрішнє середовище організації та його основні елементи
48. Характеристики зовнішнього середовища організації. Чинники прямого та непрямого впливу на організацію
49. Сутність, функції та елементи організаційної культури
50. Управління організаційною культурою
51. Управління як сукупність взаємопов'язаних функцій.
52. Сутність і роль планування в управлінні організацією.
53. Стратегічне планування.
54. Організація як функція управління.
55. Поняття контролю в управлінській діяльності.
56. Поняття методу управління. Загальні методи управління: адміністративні, економічні, соціально-психологічні.
57. Поняття особистості. Чинники, що впливають на становлення особистості.
58. Поняття групи. Види груп. Чинники, що впливають на групову динаміку.
59. Група і колектив.
60. Роль командної роботи в організації.
61. Фактори, що впливають на ефективність роботи команди.
62. Поняття мотивації та стимулювання.
63. Застосовність мотиваційних теорій у сучасній практиці управління.
64. Мотивація та стимулювання праці.
65. Сучасні системи мотивації персоналу.
66. Одновимірні та багатовимірні стилі керівництва.
67. Поняття лідерства. Проблема лідерства в сучасних організаціях.
68. Основні концепції лідерства
69. Поняття управлінського рішення. Роль рішень в управлінні.
70. Види управлінських рішень і вимоги, що висувуються до них.
71. Етапи прийняття раціонального управлінського рішення.
72. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень.
73. Методи прийняття управлінських рішень.
74. Комунікації в системі управління.
75. Міжособистісні та організаційні бар'єри в комунікаціях, способи їх подолання.
76. Комунікації та типологія особистості.
77. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
78. Публічний виступ.
79. Ділові переговори як форма ділового спілкування.
80. Поняття конфлікту. Потенційна цінність і небезпека конфлікту.
81. Рівні та види конфлікту
82. Джерела та типи конфліктів. Стадії розвитку конфліктної ситуації.
83. Проблеми вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації.
84. Взаємозв'язок конфлікту і стресу.

2.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1. Завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Мета і завдання проєктування
2. Зовнішня організація функціональних елементів готелів залежно від їх категорії.
3. Архітектурно-планувальна організація готелів та ресторанів..
4. Типологія готельних споруд та їх характеристика.
5. Внутрішня організація функціональних елементів готелів.
6. Функціональне зонування внутрішнього простору готелів.
7. Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень об'єктів готельного і ресторанного господарства.
8. Планувальні рішення одноповерхових та багатоповерхових будівель готелів.
9. Вимоги до проєктування адміністративно-господарських приміщень готелів.
10. Вимоги до проєктування вестибюльної групи готелів.
11. Особливості проєктування приміщень громадського призначення готелів.
12. Особливості організації та проєктування приміщень розважального та інформаційно-пізнавального обслуговування.
13. Особливості організації та проєктування приміщень туристсько- спортивного профілю.
14. Особливості проєктування та організації приміщень торгового та побутового призначення.
15. Склад приміщень торгового та побутового призначення. Особливості організації та вимоги.
16. Підходи до планувальних рішень житлових поверхів.
17. Основні принципи проєктування житлових приміщень.
18. Основні принципи проєктування побутових приміщень.
19. Етапи вибору типу, місткості та складу приміщень закладів ресторанного господарства залежно від категорії готелю.
20. Вимоги до розташування приміщень закладів ресторанного господарства у готелях різної категорії.
21. Проєктування виробничої програми для заготівельних закладів ресторанного господарства.
22. Проєктування виробничої програми для доготівельних закладів ресторанного господарства.
23. Основні принципи проєктування заготівельних цехів ЗРГ.
24. Основні принципи проєктування доготівельних цехів ЗРГ.
25. Основні принципи проєктування спеціалізованих цехів ЗРГ.
26. Проєктування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів закладів ресторанного господарства.
27. Проєктування складської групи приміщень матеріально-технічного призначення.
28. Вибір складу та послідовність проєктування групи приміщень для експедиції.
29. Принципи проєктування вестибюльної та торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства.
30. Принципи проєктування адміністративно-побутових і технічних приміщень закладів ресторанного господарства.
31. Мета, завдання та послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства.
32. Зонування приміщень ресторанного господарства за їх функціональним призначенням залежно від ролі у процесі обслуговування.
33. Мета, завдання і напрямки реконструкції та перепрофілювання закладів ресторанного господарства.

34. Порядок виконання розрахунків, проектування та компонування закладів, що підлягають реконструкції або перепрофілюванню.
35. Основні тенденції щодо підвищення комфортності готелів.
36. Типи реконструкцій.
37. Техніко-економічне обґрунтуванням проекту реконструкції.
38. Методика виконання розрахунків, проектування та компонування закладів, що підлягають реконструкції або перепрофілюванню.
39. Об'ємно-планувальні рішення і параметри будівлі при реконструкції.
40. Розміщення закладу ресторанного господарства.
41. Об'ємно-планувальні та конструктивні зміни.
42. Основи дизайну.
43. Функціонально-просторові основи організації інтер'єрів.
44. Креслення конструктивних елементів будівлі.
45. Формування дизайн-концепції засобу розміщення.
46. Візуалізація готового дизайн-проекту.
47. Проведення експертного аналізу проектів підприємств готельно-ресторанного господарства.
48. Експертиза об'ємно-планувальних рішень закладів готельно-ресторанного господарства.
49. Оцінка якості проектних рішень.
50. Оцінка інвестиційної привабливості проекту ЗРГ.

2.6. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

Тематичні запитання до екзамену

Sample exam conversational topics.

Приклади розмовних екзаменаційних тем. Зробіть доповідь на визначену тему (20-25 речень).

Give a talk on the following topic (20-25 sentences)

- Hospitality in historical perspective (Hospitality through centuries).
- Management concepts of hospitality industry.
- The structure of modern hospitality industry.
- Hotel business and its development.
- The functions and departments of a hotel.
- Restaurant business as a branch of hospitality industry.
- Hotel industry: challenges and opportunities.
- Service characteristics of hospitality industry.
- The staff of a hotel.
- The functions and the role of a hotel general manager.
- Hotel's promotional material as a means of creating positive image.
- Careers in tourism and hospitality.
- Seeing the sights. How to organize a perfect excursion.
- Dealing with guests. Ways to satisfy customers' needs.
- Hotels around the world. Types of hotels.
- Restaurants around the world. Types of restaurants.
- Why do people travel? Types of holidaymakers.
- Eco-tourism and eco-friendly facilities.
- Advantages and disadvantages of working in hospitality industry.
- Types of holidays. Alternative ways of holiday-making.
- Types of events. Event tourism. Organizing a perfect event.

- The issues of tourism in Ukraine.
- Launching a restaurant in Ukraine. What does a person need for that? What should a person know?
- Launching a hotel in Ukraine. What does a person need for that? What should a person know?
- Cloning the perfect hotel / restaurant.
- Ways to improve hospitality service.
- Problems your customers may have. Dealing with complaints.
- Health and safety issues in hotels.
- The ethics of communication in hospitality industry.
- Advertising in hospitality. Ways to attract customers.

Граматичні питання до іспиту

1. Word classes. Sentence structure. Adverbs of frequency.. Pronouns. Nouns. Articles. Noun as an attribute. Possessives. Word formation. Constructions 'there is/there are'. Present Continuous, contrast between Present Simple and Present Continuous. State verbs.
2. Regular and irregular verbs. Past Simple. Constructions "used to, be used to, get used to". Indirect questions; request and permission. Numerals. Writing the time, dates, telephone numbers, addresses. Past Continuous. Contrast between Past Simple and Past Continuous.
3. Imperatives; Imperatives for warnings, instructions and advice. Prepositions. Demonstratives (this-that / these-those). Indefinite and negative pronouns and derivatives. Future Simple. Future Continuous. Construction "be going to". Other ways of expressing the future. Legal professionals. Place of work.
4. The use of articles. The use of tenses. Sentence structure. Types of sentences. Types of questions.
5. Adjectives. The order of adjectives. Comparative and superlative degrees of adjectives. Irregular adjectives. Comparing and contrasting; finding similarities and differences. Comparison structures. Modal verbs can and must . Past forms of modal verbs.
6. Present Perfect. Past Perfect. Past Perfect for the sequence of events. Review of Past Simple, Past Continuous, Past Perfect. Future Perfect. Review of Future forms (Future Simple, be going to, Present Continuous, Present Simple, Future Continuous). Participle I (Present Participle); Participle II (Past Participle). Functions of the Participle in the sentence (as an adjective and adverbial modifier).
7. Gerund. The Passive. The ways of translation in the native language. Changing from active into passive. Sequence of Tenses. Review of tenses.
8. The use of tenses. Adjectives. Modal verbs can and must . Indefinite pronouns. Adverbs.
9. The Infinitive. Tenses and the use of the to-Infinitive. The bare infinitive. Too / Enough + infinitive. Functions of the Infinitive in a sentence (as the subject, part of the predicate, as an attribute, object, adverbial modifier). Infinitive of purpose. Linking words.
10. Forms and functions of the ing- form. Verbs taking the to-infinitive or the ingform with a change in meaning. The subjective and objective infinitive complexes. The prepositional infinitive complex. Emphasis –Inversion. Functions of to be, to have, to do; that, one, it in a sentence.
11. The sequence of tenses in the Principal clause and the Object Agreement between subject and verb. Subordinate Clause. Reported speech. Verb tenses and time expressions change in reported speech. Modals in reported speech; changing of

- pronouns and adverbs in reported speech. Reported questions, reported commands/requests/suggestions; introductory verbs.
12. Tenses and the use of the to-Infinitive. Functions of the Infinitive in a sentence. Forms and functions of the in-g form. The subjective and objective infinitive complexes. The Passive Voice. Reported speech. Reported questions, reported commands/requests/suggestions.
 13. Infinitive. The infinitive with and without to. Subjective and Objective infinitive constructions. The infinitive and the ing- form: revision. Present and Past Participles: forms and functions in the sentence. The Objective Participle Complex. The Subjective Participle Complex. The Absolute Participle Complex.
 14. Complex Sentence. Subject Clauses. Object Clauses. Predicative Clauses. Attributive Clauses. Adverbial Clauses. Conditionals. (Type 0, Type 1, Type 2, Type 3, Mixed Conditionals).
 15. Writing CV. Narrating, giving a short presentation from notes. Writing covering letters, writing letters of enquiry. Verbs and structures of reporting. Report presentation. Classifying information. Interpretation of data: reading diagrams and graphs; tables. Connecting and sequencing ideas. Equating and including ideas. Contrasting ideas. Useful phrases. Punctuation and capital letters. References and bibliographies. Writing summaries.
 16. Infinitive. Subjective and Objective infinitive constructions. The Objective Participle Complex. The Subjective Participle Complex. The Absolute Participle Complex. Complex Sentence. Conditionals. Writing CV.

3. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацювати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому

за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» Fx – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 1 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C	Задовільно	
64-73 (5)	D		
60-63 (4)	E	незадовільно	не зараховано
35-59 (3)	Fx		
1-34 (2)	F		

4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

4.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Основна література

1. Готельно-ресторанна справа. Підручник / О.В. Дишкантюк, Л.А.Тітомир — Одеса : ОЛДІ-ПЛЮС, 2022. 355 с.
2. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук. – К.: «Центр учбової літератури», 2021. – 336 с
3. Організація та проектування готельного господарства : Навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л.В. Іванченкова, Л.А. Тітомир - Одеса: Маджента, 2021 – 264 с.
4. Навчальний посібник для виконання курсових робіт з готельної і ресторанної справи/ Навчальний посібник:О.В. Дишкантюк., Л.А. Тітомир -Одеса: «Олді» , 2022 – 116с
5. Навчальний посібник для виконання кваліфікаційних робіт з готельної і ресторанної справи /Навчальний посібник:О.В. Дишкантюк. Л.А. Тітомир -Одеса: « Олді» , 2022 – 250с
6. Конспект лекцій з курсу "Готельна справа" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь вищ. освіти бакалавр ден. та заоч. форм навчання / Л. А. Тітомир Каф. готельно-ресторанного та туристичного бізнесу – Одеса: МГУ, 2022. – Електрон. текст. дані: 164 с.
7. Innovative development of the economy: global trends and national features [Текст]: collective monograph / edited by J. Tšukovskis, K. Šaposhnykov; Aleksandras Stulginskis University, Business and Rural Development Management Institute; [Л. А. Тітомир, О. І. Данилова; Одес. нац. акад. харч. технологій]. – Kaunas: Baltija Publishing, 2018. – 716 p
8. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Готельна справа" [Електронний ресурс]: для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання. Ч. 1 / Л. А. Тітомир. Каф. готельно-ресторанного та туристичного бізнесу – Одеса : МГУ, 2022. – Електрон. текст. дані: 31 с.
9. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Готельна справа" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання. Ч. 2 / Л. А. Тітомир Каф. готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – Одеса: МГУ, 2022. – Електрон. текст. дані: 61 с.
10. Методичні вказівки до виконання самостійних робіт з курсу "Готельна справа" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання / Л. А. Тітомир. Каф. готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – Одеса: МГУ, 2021. – Електрон. текст. дані: 27 с.
11. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Готельна справа" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання. Ч. 3 / Л. А. Тітомир. Каф. готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – Одеса: МГУ, 2022. – Електрон. текст. дані: 61 с.

12. Методичні вказівки до виконання самостійних робіт з курсу "Організація готельного господарства" [Електронний ресурс]: для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", СВО "Бакалавр" ден. та заоч. форм навчання / Л. А. Тітомир; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. – Одеса: МГУ, 2022. – Електр. текст. дані: 21 с

Додаткова

1. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг [Текст] : Наказ Державної туристичної адміністрації України: за станом на 16 березня 2004 р. №19 / Державна туристична адміністрація України. – Офіц. вид. – К. – 2004.
2. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Текст] : Постанова КМУ від 15.03.2006р. № 297.
3. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
4. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
5. ДСТУ 3008:2015 Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання.
6. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення Терміни та визначення».
7. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, 2017. – 372 с
8. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневецька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
9. Introduction to Hospitality Management / D.R. Reynolds, I.Rahman, C.W. Barrows. – 1st ed. – Hoboken, NJ : Wiley – 2021. – 432 p.
10. Mastering Hospitality: A Luxury Hotelier's Guide To Career and Leadership Success / I. Dietschi. – Dietschi Press. – 2021. – 274 p.
11. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets / M. Solomon. – SelectBooks. – 2019. – 192 p.

4.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Основна

1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. К.: Центр учбової літератури; Інкос, 2015. 279 с.
2. Готельно-ресторанна справа. Підручник / О.В. Дишкантюк, Л.А.Тітомир — Одеса : ОЛДІ-ПЛЮС, 2022. 355 с.
2. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів./ за заг. ред. Н.О. П'ятницької. К.: 2012. 557 с.
3. Шалимінов О.В., Дятченко Т.П., Кравченко Л.О., Рачковський А.А. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. Київ: А.С.К., 2000. - 848 с. ISBN 966-539-170-4.5.
4. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі: Навч. посіб. К.: «Кондор». 2011. 506 с.
5. NoReCa. Том 2 Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 312с.

6. Навчальний посібник для виконання курсових робіт з готельної і ресторанної справи/ Навчальний посібник: О.В. Дишкантюк., Л.А. Тітомир Одеса: «Олді», 2022. 116с

Законодавчі та нормативні документи

1. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. К. : Держстандарт України, 2003.
2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. К. : Держстандарт України, 2004.
3. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів. Закон України від 22 липня 2014 року № 1602 – VII, доповнення від 18 травня 2017 року № 2042 – VIII.
4. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги” .

Додаткова

1. Говард Шульц. Історія Starbucks. / Шульц Говард: пер. с англ. – видавн. «Наш Формат» : 2017. 408 с.
2. Уокер Дж.Р. Barflies and cocktails harry and wynn, 300 recipes : навч. посібник / пер. с англ. 2-е узд. 2014. 607 с.
3. Капліна Т.В. Технологія продукції ресторанного господарства. Полтавська кухня : навч. посіб. / Т.В. Капліна, О.А. Білоусько, Н.І. Шаповал та ін. Київ : Центр навч. літ., 2014. 280 с.
4. Кадріва Айсфуліна, О.В. Назаров. Енциклопедія ресторатора.: [текст] / Д. Чайлд, Олма Медіа Груп : 2016. 297 с.
5. Кондрашин Андрій. Ресторанний бізнес у малих містах: секрети успішного відкриття та ефективного управління [Текст] / Андрій Кондрашин: пер. с англ. Одеса.: Вид.дім «Чернів Ко», 2016. 203 с.
6. Мазаракі А.А. Королева круп. Все про гречку Queen of grain. Everything on buckwheat / А.А. Мазаракі, М.Ф. Кравченко, М.П. Демічковська; за ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2016. 268 с.: іл. (укр., англ. мовами).
11. Технологія продукції ресторанного господарства. Закуски. Навч. посібник / За заг. ред.А.А. Мазаракі. Київ. КНТЕУ, 2018. 192с.
12. Технологія продукції ресторанного господарства, Супи. Навч. посібник / За заг. ред.А.А. Мазаракі. Київ. КНТЕУ, 2018. 200с.
13. Технологія продукції ресторанного господарства. Соуси. Навч. посібник./ За заг. ред.А.А. Мазаракі. Київ. КНТЕУ, 2018. 185с.
14. Мюллер Кристоф, Серво Себастьян. Краці ресторани Поля Бокюза [Текст] / Мюллер Крістоф, Серво Себастен: пер. с англ. Одеса.: Вид.дім «Чернів Ко», 2014. 350 с.

Інтернет-ресурси

1. Офіційний вісник України. [Електронний ресурс] URL: <http://ovu.com.ua/> (дата звернення: 08.08.2022р.)
2. Міністерство охорони здоров'я України. [Електронний ресурс] URL: <http://www.moz.gov.ua/ua/portal/> (дата звернення: 21.07.2022р.)
3. Міжнародні стандарти якості та безпеки харчових продуктів Комісії ВОЗ «Кодекс Аліментаріус» (англ.). [Електронний ресурс] URL: <http://www.codexalimentarius.net> (дата звернення: 02.08.2022р.)
4. Кондитер України. [Електронний ресурс] URL: www.ukrkonditer.kiev.ua

5. Сайт кращих ресторанів України. [Електронний ресурс]: URL: www.restoran.ua (дата звернення: 11.08.2022р.)
6. Culinary guidelines. [Електронний ресурс] URL: www.wacs2000.org (дата звернення: 11.08.2022р.)
7. ІКА / Culinary Olympics. [Електронний ресурс] URL: www.vkd.com (дата звернення: 27.07.2022р.)
8. World Association of Chefs Societies. [Електронний ресурс]. URL: www.wacs2000.org (дата звернення: 10.08.2022р.)
9. Гурме. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.gourmet.com.ua> (дата звернення: 08.08.2022р.)
10. Ресторатор.[Електронний ресурс]. URL: www.restorator.com.ua (дата звернення: 15.07.2022р.)

4.3. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Основна

1. Левицька І.В., Климчук А.О., Басюк Д.І., Тарасюк Г.М., Москвічова О.С. Економіка туризму: навчальний посібник, Житомир, 2020. 488 с.
2. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 184 с.
3. Бочко О.Ю., Проскура В.Ф. Основи планування діяльності підприємств невиробничої сфери: навч. посібник. К.: Кондор, 2012. 218 с.
4. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент навчальний посібник / під ред. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. К.: Центр навч. літератури, 2003. 348 с.
5. Городня Т. А., Щербак А. Ф. Економіка туризму: теорія і практика: навч. посібник. К.: Кондор, 2012. 436 с.
6. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
7. Економіка підприємства: Навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей / Під ред. Левицька І.В., Чорна Л.О., Корж Н.В. Вінниця: ПП «Едельвейс і К», 2008. 369 с.
8. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). К.: Альтерпрес, 2002.436 с.
9. Мальська М. П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі: підручник. К.: «Центр учбової літератури», 2016. 336 с.
10. Мальська М. П. Економіка туризму: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, С. В. Білоус, Мандюк. К.: Центр учбов. л-ри», 2014. 544 с.
11. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Організація готельного обслуговування: підручник. К., 2011.366 с.
12. Менеджмент туристичного підприємства: підручник / під ред. Кудля Н.Є. К., 2012. 343 с.
13. Методика розробки турів: навч. посібник / під ред. Любіцева О.О. К.: Альтерпрес, 2003. 104 с.
14. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посібник. К.: Центр навч. літератури, 2007. 344 с.

15. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2005. 179 с.
16. Холловой Д. К., Тейлор Н. Туристический бизнес. Пер. с 7-го англ. изд. К: Знання, 2007. 798 с.
17. Школа І. М., Ореховська Т. М., Корольчук О. П. Розвиток туристичного бізнесу регіону: навч. посібник. Чернівці: Книги-XXI. 2007. 292 с.

Додаткова

1. Гриньова В.М., Шульга Г.Ю. Економіка праці та соціально-трудові відносини: навч. посіб. К., 2010. 310 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посібник. Чернівці: Книги- XXI, 2008. 344 с.
3. Мельниченко С. В., Ведмідь Н.І. Інформаційні технології у туристичній індустрії: підручник. К.: КНТЕУ, 2011. 280 с.
4. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / за ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. 460 с.
5. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. посібник / за заг. ред. О.Є. Лугініна. К.: Ліра-К, 2012. 364 с.
6. Правик Ю. М. Маркетинг туризму : підручник. К.: Знання, 2008. 303 с.
7. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / за ред. А. А. Мазаракі. К.: КНТЕУ, 2010. 596 с.
8. Туризм, готельний і ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник / під ред. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. К.: Знання України, 2002. 358 с.

Інформаційні ресурси

1. Всесвітній економічний форум (англ.) URL: <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/index.htm>
2. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Оф.веб-сайт. URL: <http://www.me.gov.ua>
3. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
4. Офіційний веб-портал Верховної Ради України URL: <http://www.rada.gov.ua/>
5. The World Factbook ЦРУ США (англ.) URL: <http://www.cia.gov>
- World Tourism Organization UNWTO URL: <http://www2.unwto.org>

4.4. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Основна

1. Жуковська Л. Е. Теорія організацій: навч. посіб./ Л.Е. Жуковська, Є.Г. Борисевич, Є.М. Стрельчук. Одеса: ОНАЗ ім.О.С.Попова, 2011. 148с.
2. Менеджмент: навч. посіб. / Г. Є. Мошек, М. М. Ковальчук, Ю. В. Поканевич, та ін.; за заг. редакція Г. Є. Мошека. Київ: Ліра-К, 2015. 550 с.
3. Менеджмент: підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир: Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. – 856 с.
4. Менеджмент організацій: навч. посібник / В.І. Гуменник, Ю.С. Копчак, О.С. Кондур. Київ: Знання, 2012.– 503 с.

5. Основи менеджменту: підручник/за ред. А.А.Мазаракі, І.В.Чумаченко. Харків:Фоліо, 2014.846с.

8.Осовська Г.В., Осовський О.А. Менеджмент: підручник. Київ: Кондор-Видавництво,2015. 563с.

Додаткова

9. Кравченко В. О. Менеджмент: навч. посіб. Одеса: Атлант, 2013 р. 165 с.

10. Менеджмент: практикум. Навчальний посібник / За ред. Овсянюк-Бердадіної О. Ф. Тернопіль: Економічна думка, 2019. 78 с.

11. Петруня Ю. Є., Петруня В. Ю. Менеджмент. Практикум : навч. посібник. – Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2019. 104 с.

12. Kalaman O., Volodina O., Mandrikin D. Innovation development strategy formation of the modern enterprise. Економіка харчової промисловості. 2018. № 2, Т. 10. С. 75 – 82.

13. Kalaman O., Okulicz-Kozaryn W., Purtskhvanidze O. Risk as a specific component of strategic enterprises management in the agrarian sector in the current conditions of Ukraine development. Економіка харчової промисловості. 2019. № 2 (11). С. 54 – 61.

14. Kalaman O., Savenko I., Dolynska O. Conceptual positions of enterprise strategy functioning. Економіка харчової промисловості. 2019. № 3 (11). С. 50-58.

15. Каламан О. Б. The genesis and the modern paradigm of strategic enterprise management. Збірник наукових праць Національного університету кораблебудування ім. Адмірала Макарова. 2019. № 50. С. 17 – 24.

16. Каламан О. Б., Мандрикін Д. В. Особливості формування культур сучасних бренд-стратегій. Приазовський економічний вісник. 2020. № 4. (21). С. 28-34.

17. Kalaman O.B., Purtskhvanidze O.V., Levchuk Y.S. Methodology formation of enterprise financial strategy basis on existing models analysis. Економіка харчової промисловості. 2020. № 3 (12). С. 33-41.

18. Каламан О. Б., Мандрикін Д. В. Основні складові результативного функціонування стратегії корпоративного бренду. Приазовський економічний вісник. 2020. № 6 (23). С. 85-90.

19. Каламан О. Б., Мандрикін Д. В. Комплексний аналіз ролі концепції бренду у формуванні бізнес-стратегії. Підприємництво та інновації. 2020. № 15. С.21-26.

Інформаційні ресурси

1. Освітньо-інформаційний портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>

2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>

3. Журнал «Академія гостинності»: <http://hotel-rest.com.ua/>

4. Готельно-ресторанний бізнес: <http://hotelbiz.com.ua/>

5. Готельний та ресторанний бізнес: <http://prohotelia.com.ua/>

6. www.ukrstat.gov.ua – Державний комітет України із статистики

7. www.management.com.ua – Інтернет-портал для управлінців

8. www.strategy.com.ua – журнал «Стратегії»

9. www.management.web-standart.net – журнал «Управління компанією»

10. www.12manage.com – Інтернет-портал з проблем менеджменту

11. www.eu.2001.narod.ru – політико-економічний журнал «Економіка України»

4.5. ПРОЄКТУВАННЯ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Основна

1. HoReCa: Т. 1. Готелі [Текст] : навч. посіб. : у 3-х т. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.; за ред. А.А. Мазаракі; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. — Вид. 2-е, перероб. і допов. — Київ: КНТЕУ, 2019. — 412 с.
2. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька та ін.; 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.

Додаткова

1. Доценко, В. Ф. Устаткування закладів ресторанного господарства : підручник / В. Ф. Доценко, В. О. Губеня. — Київ : Кондор-Видавництво, 2016. 635 с.
2. Основи автоматизованого проектування : Навчальний посібник / В. О. Губеня, О. М. Люлька, Т. І. Іщенко та ін. — К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. 172 с.
3. Основи дизайну інтер'єру об'єктів готельно-ресторанного господарства : Навчальний посібник. / О. В. Бортнічук, Т. І. Іщенко, Я. С. Хитрий, А. В. Ковтун. — Київ : Фірма ІНКІОС, 2021. 208 с.
4. Писаревський, І. М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев. — Х. : ХНАМГ, 2010. 286 с.
5. Проектування готелів : навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 340 с.

4.6. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

Основна

1. Business Partner. A2. Coursebook. / Iwonna Dubicka, Marjorie Rosenberg, Bob Dignen, Mike Hogan, Lizzie Wright. Longman (Pearson Education), 2018.
2. Жумбей М.М., Копчак Л.В. Grammar Exercises for Pre-Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity. Part I. Навч.метод.посібник для самостійної роботи студентів I-II курсів. Івано-Франківськ: підприємство Голіней О.М., 2018. 96 с.
3. Жумбей М.М., Копчак Л.В. Grammar Exercises for Pre-Intermediate Level Students of Tourism, Hospitality Industry and Management in Sociocultural Activity. Part II. Навч.метод.посібник для самостійної роботи студентів I-II курсів. Івано-Франківськ: підприємство Голіней О.М., 2018. 108 с.
4. Education Limited, 2016
5. Across Cultures. Student's Book. Longman/Pearson Education Limited, 2016.
5. Iwonna Dubicka, Margaret O'Keeffe English for International Tourism. Pre-intermediate. Student's Book. Longman/Pearson Education Limited, 2013. 188p.
6. English for International Tourism Pre-intermediate. Workbook. Longman/Pearson Education Limited, 2013. 80p.
7. Копчак Л.В., Чорна М.М. Professional Conversations for Tourism and Hospitality. Івано-Франківськ, 2014. 60 с.
8. Longman Business English Dictionary. London: Longman / Pearson Education Limited, 2007.

9. Longman Dictionary of Contemporary English. Longman/Pearson Education Limited, 2015
10. Seymour M. Hotel and Hospitality English (English for Work). – London : Collins, 2011. – 160 p.
11. Strutt P. English for International Tourism. Intermediate. New Edition. Student Book with DVD. London: Pearson Education, 2013. 128 p.
12. Virginia E., Jenny D., Veronica C. Career Paths. Tourism. – Berkshire : Express Publishing, 2011. – 39 p.
13. Virginia E., Jenny D., Veronica C. Hotel and Catering. – Berkshire : Express Publishing, 2011. – 114 p.
14. Чапрак Н. І. Business English Organizer. Ділова англійська мова: Посібник для студентів та викладачів вищих навчальних закладів. Івано-Франківськ: Гостинець, 2009. 148 с.
15. Чапрак Н. І. Writing Business Letters: Посібник для студентів вищих навчальних закладів. Івано-Франківськ: Гостинець, 2011. 60 с.

Додаткова

1. Trish Stott and Rod Revell Highly Recommended (1): Student's book (PreIntermediate). Oxford: Oxford University Press, 2004. – 112 p.
- Trish Stott Highly Recommended (1): Workbook (Pre-Intermediate). Oxford: Oxford University Press, 2004. – 65 p.
2. Evans V., Dooley J., Garza V. Hotels and catering (Book 1). Career paths. – EU: Express Publishing, 2012. – 119 p.
3. Англійська мова. English for life (house and home) : навч.-метод. посіб. з розвитку навичок усного мовлення для студ. першого курсу інж. та інж.-пед. спец. / О. А. Лебедева, А. О. Подорожна ; Укр. інж.-пед. акад. – Харків : [Б. в.], 2015. – 105 с.
4. Англійська мова. English for life (appearance) : навч.-метод. посіб. з усної практики для студ. I курсу інж. та інж.-пед. спец. / О. В. Бринцева, А. О. Подорожна ; Укр. інж.-пед. акад. – Харків : [Б. в.], 2016. – 102 с.

Інформаційні ресурси

1. <https://elt.oup.com> (Oxford University Press: English Language Teaching)
2. <https://eltngl.com> (National Geographic Learning. English Language Teaching)
3. <https://www.cambridgeenglish.org> (Cambridge Assessment English)
4. <https://www.pearson.com> (Pearson English)
5. www.bbc.co.uk (BBC Learning English)
6. www.englishtips.org/ (Learning English Together: Educational Community)
7. <https://learnenglishteens.britishcouncil.org> – Learning English, British Council.