

Міністерство освіти і науки України
ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

голова Приймальної комісії

_____ проф. І.Є. Цепенда

27 лютого 2019 р.

П Р О Г Р А М А

вступного випробування з

Теорії і практики організації готельного господарства

для зарахування на навчання за ступенем магістра за спеціальністю

241 Готельно-ресторанна справа

на основі ступеня бакалавра при прийомі на навчання за неспорідненою спеціальністю у 2019 році

Розглянуто та схвалено

на засіданні Приймальної комісії

ДВНЗ “Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника”

Протокол № 3 від 27 лютого 2019 р.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою вступного випробування з «Теорії і практики організації готельного господарства» є перевірка знань і відбір вступників для зарахування на навчання за ступенем «Магістра» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» (Освітньо-професійна програма «Курортна справа») при прийомі на навчання на основі ступеня бакалавра за неспорідненою спеціальністю до ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» у 2019 році.

Програма містить основні питання з «Теорії і практики організації готельного господарства» та перелік рекомендованої літератури.

Наведений перелік питань, які виносяться на вступне випробування дасть можливість вступнику систематизувати свої знання та допоможе зорієнтуватися, на які питання треба звернути увагу при підготовці до вступного випробування.

Перелік рекомендованої літератури сприятиме у пошуку і підборі джерел підготовки для вступного випробування.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Організація рекреаційних послуг»

Тема 1. Індустрія туризму – основа розвитку національного ринку туристичних послуг.

1. Аналіз проблеми організації оздоровчо-рекреаційної діяльності в Україні.
2. Оздоровчо-рекреаційні ресурси України.
3. Основні бальнеологічні групи мінеральних вод.
4. Територіальна організація рекреаційної діяльності в Україні.
5. Умови та чинники формування рекреаційної діяльності.
6. Фактори, що сприяють розвитку оздоровчо-рекреаційної діяльності в Україні.
7. Проблеми і перспективи розвитку оздоровчо-рекреаційної діяльності в Україні.
8. Стратегія розвитку оздоровчо-рекреаційної діяльності в Україні.

Тема 2. Землі рекреаційного призначення.

1. Визначення земель рекреаційного призначення.
2. Склад земель рекреаційного призначення.
3. Використання земель рекреаційного призначення.
4. Про здійснення рекреаційної діяльності у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України.
5. Правила ведення рекреаційної діяльності у межах територій та об'єктів ПЗФ.

Тема 3. Оздоровчий туризм, рекреаційні послуги та спорт на курортах.

1. Загальна характеристика курортної рекреаційно-туристичної сфери.
2. Окремі спортивно-рекреаційні вправи.
3. Пішохідний туризм або трекинг.
4. Нордична ходьба.
5. Фітнес.
6. Різновиди бігу і стрибків.
7. Веслування.
8. Пересування на лижах.
9. Катання на ковзанах.
10. Їзда на велосипеді.
11. Аквааеробіка.
12. Аквафітнес.
13. Аквастеп.
14. Акваджогінг.

Тема 4. Кліматолікування.

1. Особливості кліматолікування.
2. Кліматичні чинники проведення рекреації.
3. Аеротерапія.
4. Геліотерапія.
5. Таласотерапія.
6. Мікротерапія.
7. Аероіонотерапія.
8. Аерофітотерапія.
9. Морська цілодобова аеротерапія.

10. Цілодобова спелеотерапія.

11. Лікувальний ефект континентального клімату степів і лісів, приморського, середньо- і високогірного клімату.

Тема 5. Бальнео- та водолікування.

1. Загальна характеристика мінеральних вод України.
2. Лікувальні фактори мінеральних вод.
3. Класифікація мінеральних вод.

Тема 6. Пелоїдотерапія.

1. Загальні властивості пелоїдів.
2. Основні типи лікувальних грязей.
3. Штучні пелоїди.
4. Охорона пелоїдів.
5. Пелоїдолікування (грязелікування).
6. Парафінолікування.
7. Озокеритолікування.
8. Бішофітотерапія.
9. Нафталанолікування.

Тема 7. Лікувальне харчування в санаторно-курортних закладах.

1. Загальні особливості дієтичного харчування.
2. Дієтичний раціон № 1.
3. Дієтичний раціон № 2.
4. Дієтичний раціон № 3.
5. Дієтичний раціон № 4.
6. Дієтичний раціон № 5.
7. Особливість організації харчування в санаторно-курортних закладах.

Тема 8. Електролікування, світлолікування, ультразвукова терапія, лікування механічними факторами, штучно зміненим повітрям.

1. Фізіотерапія.
2. Вплив мікроелементів на основні системи організму.

Тема 9. Психотерапія, альтернативні традиційні та нетрадиційні методи.

1. Арт-терапія.
2. Ігротерапія.
3. Психоаналіз.
4. Гештальт-терапія.
5. Фізіопунктура.
6. Голковколювання.
7. Акупресура.
8. Магнітопунктура.
9. Металопунктура.
10. Фармакопунктура.
11. Сонопунктура.
12. Електропунктура та електроакупунктура.

13. Фотопунктура.
14. Термопунктура.
15. Кріопунктура.
16. Фітоароматерапія.
17. Ампелотерапія і енотерапія.
18. Глинолікування.
19. Псаммотерапія.
20. Стоунтерапія.
21. Гірудотерапія.
22. Апітерапія.
23. Іпотерапія.
24. Кумисолікування.
25. Використання лікувальних ефектів собак і інших домашніх тварин.
26. Дельфінотерапія.

Тема 10. СПА-технології у відновлювальній медицині та курортології: стан та перспективи розвитку в Україні.

1. Загальні положення та визначення. СПА-технології.
2. Типи СПА-курортів.
3. Напрямки СПА-програм в Україні.
4. Бальнеотерапія в СПА.
5. Таласотерапія.
6. Ландшафтотерапія.
7. Винотерапія.
8. Ароматерапія.
9. Апітерапія.
10. Стоун-терапія.
11. Галотерапія.
12. Кінезіотерапія.
13. Музикотерапія.
14. Основні завдання СПА-технологій в Україні.
15. Інтеграція СПА-концепції в санаторно-курортне лікування в Україні.

Тема 11. Фізична реабілітація (масаж, ЛФК, механотерапія).

1. Механізми тонізуючого впливу.
2. Механізми трофічної дії.
3. Механізми формування функціональних компенсацій.
4. Механізми нормалізації функцій. Екстракардіальні фактори кровообігу (механізм дії).
5. Гімнастичні вправи.
6. Дихальні вправи.
7. Спеціальні вправи.
8. Активні вправи.
9. Вправи в опорі.
10. Вправи на обтяження.
11. Вправи з предметами (зі снарядами).
12. Вправи з координації рухів.

13. Вправи на тренування рівноваги.
14. Коригуючі вправи.
15. Пасивні вправи.
16. Вправи у посиленні імпульсів на скорочення м'язів.
17. Рефлекторні вправи.
18. Прикладні вправи.
19. Процедура (заняття) лікувальної гімнастики.
20. Методи проведення процедур лікувальної гімнастики.
21. Ранкова гігієнічна гімнастика.
22. Класифікація механотерапевтичних апаратів.
23. Тренувально-оздоровчі заходи.
24. Планування та облік лікувального впливу фізичних вправ.
25. Облік лікувального впливу фізичних вправ.
26. Режими рухової активності.
27. Лікувальне плавання.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. – № 325/95-ВР.
2. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. : Постанова ВР України № 30.
3. Закон України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України». – Постанова ВР України від 21.01.1994 р. – № 3858-12.
4. ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-зксурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования».
5. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-зксурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов й зксурсантов».
6. Інструкція Державного комітету України по туризму «Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» від 27 липня 1994 р. – № 79.
7. Александрова А.Ю. Международный туризм : Учебное пособие для вузов / А.Ю. Александрова. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
8. Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – СПб. : Издательский Торговый Дом «Герда», 1999. – 192 с.
9. Борисов К.Г. Международный туризм и право : Учебное пособие / К.Г. Борисов. – М. : Издательство «НИМП», 1999. – 352 с.
10. Гостиничный й туристический бизнес / Под ред. проф. А.Д. Чудновского. – М. : «Тандем», Изд. ЗКМОС, 2000. – 400 с.
11. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности : Учебное пособие / В.Г. Гуляев. – М. : Нолидж, 1996. – 312 с.
12. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса : Учебное пособие / М.В. Ефремова. – М. : Издательство «Ось-89», 1999. – 192 с.
13. Зорин И.В. Туристский терминологический словарь / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М. : Советский спорт, 1999.
14. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М.М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 144 с.
15. Насладищев А.В. Місце і роль індустрії туризму в сучасній економіці / А.В. Насладищев. – М. : Известия АН СРСР, 1991. – № 3. – С. 102–111.

16. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу : Навчальний посібник / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
17. Основы туристской деятельности : Учебник / Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др. / Сост. Е.Н.Ильина. – М. : Советский спорт, 2000. – 200 с.
18. Сенин В.С. Организация международного туризма : Учебник / В.С. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 400 с.
19. Статистичний щорічник України за 1999 рік / Державний комітет статистики України. – К. : Українська енциклопедія, 1999. – 618 с.
20. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / [Под ред. проф. А.Д. Чудновского]. – М. : «Тандем», Изд. ЭКМОС, 1999. – 352 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Світове готельне господарство»

Тема 1. Історія, становлення та розвиток туризму та сфери гостинності.

1. Основні історичні періоди розвитку готельної сфери в світі.
2. Формування перших закладів гостинності (IV тис. до н. в. – V ст. н. в.).
3. Спеціалізовані заклади розміщення (VI–XV ст.) і їх формування.
4. Готельна та ресторанна сфера в XVI – на початку XX ст.
5. Розвиток сучасного світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.

Тема 2. Світовий туризм і готельне господарство на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.

1. Умови та чинники розвитку міжнародного туризму.
2. Загальні тенденції розвитку світового туристичного ринку.
3. Економічні показники світового туристичного ринку.
4. Рейтинг країн світу.
5. Регіональні особливості розвитку туризму.
6. Перспективи розвитку туризму у світі до 2020 р.

Тема 3. Історія становлення готельної сфери в Україні.

1. Середньовіччя.
2. Доба капіталізму.
3. Нова історія розвитку туризму та готельної справи.
4. Радянська доба.
5. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.

Тема 4. Система міжнародного співробітництва в туризмі.

1. Система міжнародного співробітництва в туризмі.

Тема 5. Місце України у світовому туристичному просторі.

1. Економічне співробітництво України на ринку туристичних послуг.
2. Методи оцінки ефективності міжнародного співробітництва у сфері туризму.
3. Шляхи вдосконалення міжнародного економічного співробітництва України у сфері туризму.

Тема 6. Готельні мережі і франчайзинг у світовому готельному бізнесі.

1. Загальна характеристика.
2. Готельна група ACCOR.
3. Готельна компанія IBIS.
4. Motel 6.
5. STUDIO 6.
6. RED ROOF INNS. ETAP.
7. FORMULE 1.
8. Suitehotel.
9. Novotel.
10. Mercure.
11. Sofitel.

12. Готельна мережа Marriot International.
13. Аналіз американського та східного готельних ринків.
14. Стан готельної справи США.
15. Курортні готелі у США.
16. Розвиток міжнародних готелів у США.
17. Східні ринки готельної індустрії.

Тема 7. Міжнародні готельні мережі України. Стан та перспективи розвитку.

1. Міжнародні готельні мережі в Україні.
2. Основні принципи розвитку міжнародних мереж і стан міжнародних готелів мережі України.
3. Привабливість готельної індустрії України для міжнародних інвесторів та способи виходу на готельний ринок України.
4. Основні проблеми та перспективи розвитку міжнародних мереж.
5. Проблеми і чинники, що перешкоджають розвитку готелів в Україні.
6. Державні програми сприяння будівництву готелів в Україні і плани відкриття готелів в Україні.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Айгистова О.В. Введение в бизнес туроперейтнга / О.В. Айгистова, Ю.В. Забаев, А.И. Сеселкин. – М.: РМАТ, 1996. – 103 с.
2. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма / Н.С. Барчукова. – М.: Международные отношения, 1986. – 173 с.
3. Квартальнов В.А. Туризм социальный: история и современность / В.А. Квартальнов, В.К. Федорченко. – К.: Вища школа, 1989. – 337 с.
4. Крачило Н.П. География туризма / Н.П. Крачило. – К.: Вища школа, 1987. – 206 с.
5. Культура на зламі тисячоліть (філософія, туризм, освіта): Зб. наукових статей. – К, 1996. – Ч. III. – 122 с.
6. Магидович И.П. Очерки по истории географических открытий / И.П. Магидович, В.И. Магидович. – В 5 т. – К.: Просвещение, 1982–1986.
7. Міжнародний туризм. – К, 1992–1998 рр.
8. Немоляева М.З. Международный туризм: вчера, сегодня, завтра / М.З. Немоляева, Л.Ф. Ходорш. – М.: Международные отношения, 1985. – 169 с.
9. Розвиток туризму в Україні : Проблеми і перспективи : Зб. наукових статей. – К, 1995. – 240 с.
10. Туристичні ресурси України : Зб. наукових статей. – К, 1996. – 350 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Інноваційні технології в ГРС

Тема 1. Інновація як об'єкт управління

1. Становлення поняття «інновація» та його основні визначення.
2. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії. Розвиток національно-економічних інноваційних систем у готельному господарстві.
3. Криза індустріалізації і неминучість інновацій. Загальні ознаки кризи у готельному господарстві. Людина та управління у готельному господарстві інноваційного типу.
4. Економічні і соціальні ознаки технологічної революції. Сутнісна характеристика інновацій, інноваційних продукції та послуг. Класифікація інновацій та інноваційні пріоритети українських підприємств готельного господарства.

Тема 2. Прогнозування інноваційних планів

1. Прогнозування і планування нововведень на рівні готельних підприємств. Класифікаційні групи методів прогнозування. Основні етапи прогнозування інноваційної діяльності готельних підприємств. Прогнози зміни ринку на основі дослідження поточного попиту, попиту в минулому. Прогнозування на експериментальній основі. Прогнозування на основі намірів і думок експертів.
2. Суть і принципи планування інновацій. Методи пошуку інноваційних ідей і організація творчого процесу. Пошук джерел і генерації ідей. Основні етапи творчого процесу. Засоби, що сприяють генерації ідей.
3. Структура пізнавального процесу. Система планування інновацій у сфері готельного господарства. Види планів за цільовою орієнтацією, предметом, рівнем, змістом і періодом планування. Система відбору інноваційних ідей.

Тема 3. Інноваційні процеси у готельному господарстві

1. Поняття життєвого циклу інновації та інноваційного процесу. Види інноваційної діяльності. Класифікація інновацій та інноваційних процесів. Технічні та організаційні (управлінські) інновації. Основні етапи інноваційного процесу.
2. Інноваційні ознаки та форми розвитку готельного господарства. Етапи розроблення нового продукту у часі.
3. Типи нових продуктів. Стратегічна роль різних типів нових продуктів. Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності в Україні. Інновації у сфері сертифікації, метрології та стандартизації готельних послуг.

Тема 4. Забезпечення інноваційних планів

4. Дослідження і пошук джерел, формування інформаційної бази для створення інноваційних проектів. Оцінювання альтернатив інноваційних ідей.
5. Проектування інноваційних продуктів (послуг) і процесів. Види планових розрахунків: продуктово-тематичний, техніко-економічний, об'ємно-календарний. Розроблення концепції інноваційного проекту.
6. Зміст і етапи розроблення концепції інноваційного проекту готельного підприємства. Організація менеджменту та регулювання впровадження інноваційної програми. Джерела і механізми фінансування інноваційної діяльності. Перспективні

джерела фінансування (лізінг, венчурне фінансування).

Тема 5. Комплексна оцінка ефективності інноваційної діяльності готельного підприємства

1. Методологічні основи оцінювання ефективності інновацій. Засади оцінювання ефективності інновацій в умовах ринку - економічні, політичні, соціальні тощо.
2. Загальні показники ефекту та ефективності інновацій у готельному господарстві. Споживчий ринок як індикатор ефективності інноваційних заходів. Рівні ефективності інноваційних проектів. Вимоги до системи показників ефективності інновацій. Види ефектів упровадження інновацій: науково-технічний, економічний, соціальний, екологічний.
3. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного підприємства. Показники і методи оцінювання ефективності інновацій на підприємстві. Оцінювання ефективності витрат готелю до та після впровадження інновацій. Оцінювання ефективності ліцензії.
4. Оцінювання ефективності інноваційного проекту готельного підприємства. Оцінювання ризику реалізації інноваційного проекту.
5. Ринкові позиції підприємства готельного господарства та інноваційні перспективи.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» // Відомості Верховної Ради України, 2002 р, №36.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И.Байлик. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство / С.И.Байлик. – К: Альтерпрес, 2005. – 325 с.
4. Бальба Н., Чернышов В. Критерии выбора системы управления гостиницей // Пять звезд. – 2009. – № 1.– С. 183.
5. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.Браймер. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 382 с.
6. Василенко В.О. Інноваційний менеджмент: Навч.посібник. / За ред. В.О.Василенка. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 440 с.
7. Иванов В.В. Гостиничный менеджмент / В.В.Иванов, А.Б.Волов. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
8. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / Под ред.д.э.н.,проф.Л.Н.Оголевой – М. : ИНФРА – М., 2001.
9. Економіка і організація інноваційної діяльності: Підручник / О.І.Волков, М.П.Денисенко, А.П.Гречан та ін.. / за ред. проф. О.І. Волкова, проф. М.П.Денисенка. – К.: ВД «Професіонал», 2004.
10. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. / Н.И.Кабушкин, Г.А.Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2002.
12. Кахович Ю. О. Інновація й інноваційна діяльність : сутність і визначення / Ю. О. Кахович // Інвестиції практика та досвід. – 2007. – № 3. – С. 33–34
13. Крупка М.І. Фінансово-кредитний механізм інноваційного розвитку економіки

- України. / М.І.Крупка. – Львів: Видавн.центр Львів.націон.ун-ту ім.Івана Франка, 2001.
14. Лукашевич И. Развитие идей Н. Д. Кондратьева в теориях длинных волн нововведений // Вопросы экономики. — 1992. — № 3. — С. 81—94.
 15. Мельниченко С. Вплив інформаційних технологій на маркетинг туристичних підприємств / Мельниченко С. // Вісник КНТЕУ. – 2007. – № 5. – С. 68-74.
 16. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
 17. Микитюк П.П. Інноваційний менеджмент. Навчальний посібник. / П.П.Микитюк. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 400 с.
 18. Микитюк П. П. Інноваційна діяльність : навч. посібник / П. П. Микитюк, Б. Г. Сенів. – К. : Центр навч. л-ри, 2009. – 392 с.
 19. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб./ Л.І.Нечаюк, Н.О.Нечаюк. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
 20. Новиков В.С. Инновации в туризме / В.С.Новиков. – М. : ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.
 21. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посіб. / Х.Й.Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
 22. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. / А.Э.Саак, М.В.Якименко. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
 23. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. / С.С.Скобкин. – М.: Магистр, 2007. – 447 с.
 24. Статистичний бюлетень «Готелі та інші місця для короткострокового проживання». К. : Держкомстат.
 25. Фатхутдинов Р. Инновационный менеджмент: Учеб. для вузов. / Р.Фатхутдинов. – М. : Интел-Синтез, 1998. – 560 с.
 26. Червоньов Д.М. Менеджмент інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств України. / Д.М.Червоньов, Л.І.Нейкова. – К.: Знання: КОО, 1999.
 27. Черниш О.І., Дімова О.І. Інноваційні впровадження як основні чинники пріоритетного розвитку сфери туризму та рекреації в Україні /О.І. Черниш, О.І. Дімова //Економічний простір. – 2009. – № 22/2. – С. 208–213.
 28. Шумпетер Й. Теория экономического развития. / Й.Шумпетер. – М. : Прогресс , 1982. –453 с.

«Товарознавство»

Тема 1. Основи загального товарознавства

1. Загальне уявлення про товарознавство, методи пізнання корисності і споживної цінності товарів, закономірностей формування асортименту та вимог до якості, забезпечення ефективного їх виробництва, обігу та споживання. Об'єкт, предмет, методи та основні категорії товарознавства.
2. Поняття про харчову цінність товарів. Хімічний склад харчових продуктів. Система нормативної документації на харчові продукти та непродовольчі товари. Система регламентування та контролю безпечності харчових продуктів та непродовольчих товарів. Стандартизація і сертифікація продукції.
3. Поняття про класифікацію та асортимент товарів. Принципи формування асортименту і структури харчових продуктів та непродовольчих товарів.
4. Споживні властивості товарів як провідна категорія товарознавства. Асортимент товарів.
5. Якість продукції. Поняття про якість, показники якості товарів, методи визначення показників якості, методи оцінки рівня якості. Фактори, що впливають на якість товарів. Контроль якості. Сорт товарів та система встановлення сорту.
6. Штрихове кодування і товарна класифікація експортно-імпортних товарів. Маркування товарів: методи, види, засоби. Товарні знаки (бренди).
7. Зберігання товарів.

Тема 2. Товарознавча характеристика борошна, хлібобулочних та макаронних виробів

1. Значення зерноборошняних товарів у харчуванні. Тенденції споживання продуктів переробки зерна, норми споживання.
2. Загальна характеристика крупів. Принципи класифікації крупів. Фактори формування якості крупи - сировина та технологія. Хімічний склад, харчова цінність і споживні властивості основних видів крупів. Крупи підвищеної біологічної цінності. Оцінка якості крупів.
3. Загальна характеристика борошна. Принципи класифікації. Фактори формування якості: вплив сировини і технології на якість різних видів борошна (пшеничного, житнього, рисового, кукурудзяного, гречаного, вівсяного). Характеристика хімічного складу основних видів борошна. Принципи поділу борошна на гатунки. Характеристика властивостей борошна різного призначення. Вимоги до якості борошна.
4. Значення хліба та хлібобулочних виробів у харчуванні людини. Норми та рівень їх споживання.
5. Загальна характеристика хліба та хлібобулочних виробів. Основи класифікації. Фактори, що формують якість хліба - сировина та процеси виробництва. Вплив нових прогресивних способів приготування тіста на якість хліба. Хімічний склад і харчова цінність хліба з борошна різних видів і сортів, споживна якість виробів. Шляхи підвищення біологічної цінності, вдосконалення асортименту хліба та хлібобулочних виробів.
6. Якість хліба та хлібобулочних виробів. Контроль якості хліба та хлібобулочних виробів. Дефекти та хвороби хліба, причини їх виникнення та можливості їх усунення.
7. Умови зберігання хлібобулочних виробів.

8. Загальна характеристика макаронних виробів, значення у харчуванні, норми та рівень споживання. Споживні властивості макаронних виробів. Вплив сировини та процесів виробництва на формування асортименту та якість макаронних виробів. Основні напрями підвищення біологічної цінності макаронних виробів. Класифікація макаронних виробів, характеристика асортименту. Вимоги до якості. Товарознавча характеристика макаронних виробів різних країн світу.

Тема 3. Товарознавча характеристика свіжої та переробленої плодоовочевої продукції

1. Характеристика хімічного складу плодів і овочів. Товарознавча, торговельна класифікація плодів і овочів. Сорти: помологічні, ампелографічні, господарсько-ботанічні, розпізнавальні показники сортів. Поняття про товарну якість. Товарні сорти. Дефекти плодів і овочів.
2. Товарознавча характеристика субтропічних та тропічних фруктів і ягід різних країн світу.
3. Товарознавча характеристика грибів.
4. Класифікація продуктів переробки плодів та овочів. Харчова цінність консервованих плодів і овочів. Плодоовочеві консерви: класифікація, асортимент, фактори, що впливають на якість. Оцінка якості консервів. Дефекти.
5. Сушені плоди й овочі. Характеристика, сутність сушіння. Процеси, що відбуваються під час сушіння. Класифікація. Фактори формування якості. Оцінка якості.
6. Ферментовані овочі та плоди: класифікація, основи технології виробництва, асортимент, вимоги до якості, фасування, зберігання, дефекти.

Тема 4. Товарознавча характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів

1. Крохмаль і крохмалепродукти: властивості чинників, які формують якість сировини; технологія виробництва. Принципи поділу та ознаки видів і гатунків. Вимоги до якості. Зберігання.
2. Цукор. Загальна характеристика, хімічний склад та харчова цінність цукру. Асортимент цукру, товарознавча характеристика нових видів цукру, в тому числі підвищеної харчової цінності.
3. Цукрозамінники: значення замінників цукру у харчуванні людини. Класифікація та асортимент замінників цукру.
4. Значення меду у харчуванні людини. Хімічний склад, харчова цінність та споживні властивості меду. Класифікація та асортимент меду. Характеристика основних видів. Вимоги до якості. Зберігання меду. Дефекти меду. Штучний мед.
5. Класифікація кондитерських виробів.
6. Принципи побудови асортиментної структури цукристих та борошняних кондитерських виробів. Характеристика сировини та її вплив на якість кондитерських виробів. Показники якості зберігання.
7. Шоколад та шоколадні вироби. Хімічний склад та харчова цінність какао-бобів. Какао-масло та його властивості. Замінники какао-масла. Хімічний склад та харчова цінність шоколаду. Класифікація і характеристика асортименту. Нові напрями у формуванні асортименту шоколаду та його замінників. Вимоги до якості. Дефекти.

Тема 5. Товарознавча характеристика смакових товарів

1. Чай. Загальна характеристика. Хімічний склад чаю, харчова цінність. Класифікація та асортимент. Основні напрями формування асортименту.
2. Оцінка якості чаю. Дефекти.
3. Товарознавча характеристика чайних напоїв.
4. Умови та терміни зберігання чаю і чайних напоїв.
5. Кава. Товарознавча характеристика кави різних видів. Хімічний склад і харчова цінність. Класифікація та принципи побудови асортименту. Характеристика особливостей хімічного складу й органолептичних властивостей. Кава швидкорозчинна. Виробництво. Оцінка якості кави. Товарознавча характеристика кавових напоїв. Дефекти кави та кавових напоїв, причини їх утворення та шляхи запобігання.
6. Товарознавча характеристика прянощів. Значення прянощів у харчуванні. Основні ароматичні та смакові речовини. Класифікація. Характеристика асортименту.
7. Приправи: кухонна сіль, глютамат натрію, харчові кислоти, готові приправи (столова гірчиця, хрін, соуси). Загальна характеристика. Значення приправ у харчуванні.
8. Класифікація безалкогольних напоїв. Загальна характеристика. Основні напрями формування асортименту.
9. Мінеральні води. Загальна характеристика. Принципи класифікації та асортимент. Особливості хімічного складу та призначення мінеральних вод різних груп і видів.
10. Негазовані безалкогольні напої: плодово-ягідні соки, сиропи, плодово-ягідні морси, екстракти, безалкогольні вина, коктейлі та аперитиви. Загальна характеристика. Особливості їх виготовлення і використання. Класифікація і асортимент.
11. Газовані безалкогольні напої: газована вода, газовані напої у пляшках, газовані коктейлі, безалкогольне шампанське, безалкогольне пиво, сухі газовані напої. Асортимент, хімічний склад і харчова цінність. Фактори, які впливають на якість.
12. Товарознавча характеристика пива. Основні напрями формування асортименту та підвищення якості пива. Класифікація. Асортимент. Оцінка якості. Дефекти пива.
13. Класифікація та асортимент алкогольних напоїв.
14. Товарознавча характеристика горілок. Загальна характеристика. Асортимент. Оцінка якості.
15. Товарознавча характеристика лікєро-горілочаних виробів. Класифікація. Асортимент. Оцінка якості. Балова оцінка. Дефекти.
16. Товарознавча характеристика виноградних вин. Основні напрями формування асортименту). Чинники формування якості. Класифікація та асортимент. Технологія виноградних вин.
17. Товарознавча характеристика коньяків. Чинники, що впливають на якість. Класифікація та асортимент.
18. Особливості технології та порівняльна характеристика вітчизняної та зарубіжної класифікації алкогольних напоїв із подвійною перегонкою, виноградних та плодово-ягідних вин, лікерів, настоек, бальзамів. Порівняльна характеристика принципів побудови класифікацій алкогольних напоїв в Україні та за кордоном. Особливості маркування алкогольних напоїв зарубіжного походження.
19. Оцінка якості вин і коньяків. Система балової оцінки. Правила проведення дегус-

- тацій. Хвороби, вади і недоліки вин та коньяків. Умови та терміни зберігання.
20. Загальна характеристика тютюнових виробів. Виробництво. Класифікація та асортимент. Оцінка якості. Дефекти. Порівняльна характеристика споживних властивостей та сортиментної структури тютюнових виробів вітчизняного та зарубіжного виробництва.

Тема 6. Товарознавча характеристика харчових жирів

1. Значення жирів у харчуванні.
2. Рослинні олії. Хімічний склад і харчова цінність. Фактори, що формують якість рослинних олій: сировина, процеси виробництва. Рафінація рослинних олій та вплив окремих видів очищення на харчову цінність, стійкість олій під час зберігання. Принципи побудови асортиментної структури. Показники якості.
3. Класифікація та асортимент топлених жирів.
4. Оцінка якості. Умови та терміни зберігання.
5. Маргарин, кулінарні, кондитерські, хлібопекарські жири та жири для молочної промисловості. Класифікація та асортимент. Фактори, що формують якість маргарину: сировина (жирова і нежирова), процес виробництва.
6. Майонез. Класифікація. Хімічний склад і харчова цінність. Фактори, що формують якість майонезу: сировина та процеси виробництва. Показники якості. Дефекти.

Тема 7. Товарознавча характеристика молока і молочних товарів

1. Значення молока та молочних продуктів з позицій сучасних вимог науки про харчування. Норми споживання.
2. Асортиментна структура молока та вершків. Умови та терміни зберігання. Товарознавча характеристика замінників вершків.
3. Класифікація та асортимент кисломолочних продуктів. Харчове та дієтичне значення. Фактори, що формують якість: сировина, процеси виробництва. Характеристика традиційних та нових видів кисломолочних продуктів. Оцінка якості. Умови та терміни зберігання та реалізації.
4. Класифікація молочних консервів залежно від використаної сировини та способів консервування. Хімічний склад та харчова цінність. Використання молочних консервів. Фактори, що формують якість та стійкість під час зберігання: сировина, процеси виробництва, види тари. Оцінка якості. Умови зберігання. Дефекти.
5. Товарознавча характеристика морозива. Харчова цінність та фактори формування споживних властивостей м'якого та загартованого морозива.
6. Асортиментна структура вершкового масла. Хімічний склад, біологічна та енергетична цінність. Використання вершкового масла. Фактори формування споживних властивостей масла.
7. Вимоги до якості вершкового масла. Пакування, маркування, умови та строки зберігання масла. Дефекти. Зберігання.
8. Класифікація сирів. Сутність виготовлення сичугових і кисломолочних сирів. Споживні властивості сирів: харчова, біологічна й енергетична цінність. Фактори формування споживних властивостей сирів: сировина, технологія виробництва. Фактори формування асортименту твердих і м'яких сичугових сирів, розсільних кисломолочних і переробних сирів. Класифікація і характеристика асортименту сирів.

9. Порівняльна характеристика класифікації та асортиментної структури споживних властивостей твердих та м'яких сирів вітчизняного та зарубіжного виробництва.
10. Вимоги до якості сирів. Дефекти. Терміни зберігання сирів.

Тема 8. Товарознавча характеристика яєць та яєчних продуктів

1. Значення яєчних товарів у харчуванні, норми їх споживання. Процеси, що мають місце під час зберігання яєць. Дефекти яєць. Класифікація курячих яєць та оцінка їх якості.
2. Яйця інших видів домашньої птиці. Особливості хімічного складу та використання.
3. Морожені яєчні продукти. Сухі яєчні продукти. Виробництво, види, оцінка якості. Дефекти морожених та сухих яєчних продуктів. Умови та терміни зберігання яєць та яєчних продуктів.

Тема 9. Товарознавча характеристика м'яса та м'ясних товарів

1. Класифікація м'яса забійних тварин. Маркування м'яса. Хімічний склад і харчова цінність м'яса.
2. Класифікація способів холодильної обробки м'яса. Категорії свіжості м'яса. Органолептичні, фізичні, хімічні, мікробіологічні та гістологічні показники свіжого, сумнівної свіжості та несвіжого м'яса.
3. Класифікація, асортимент, споживна цінність м'ясних субпродуктів. Умови та терміни транспортування і зберігання м'яса субпродуктів.
4. Особливості хімічного складу м'яса птиці, його харчова цінність. Класифікація м'яса птиці. Оцінка якості м'яса птиці. Категорії свіжості м'яса птиці.
5. Товарознавча характеристика м'яса дичини. Характеристика харчової цінності.
6. Загальна характеристика м'ясних копченостей. Хімічний склад і харчова цінність м'ясних копченостей. Асортимент м'ясних копченостей і його удосконалення. Характеристика основних видів м'ясних копченостей. Оцінка якості м'ясних копченостей. Товарознавча характеристика основних видів м'ясних копченостей закордонного виробництва.
7. Загальна характеристика ковбасних виробів. Хімічний склад і харчова цінність ковбасних виробів. Класифікація ковбасних виробів.
8. Оцінка якості ковбас. Допустимі та недопустимі дефекти. Умови та терміни зберігання.
9. Товарознавча характеристика м'ясних консервів. Хімічний склад і харчова цінність м'ясних консервів. Класифікація та асортимент м'ясних консервів. Фактори формування якості м'ясних консервів. Оцінка якості м'ясних консервів. Маркування консервів.
10. Зберігання.
11. Товарознавча характеристика кулінарних м'ясних виробів і швидкозаморожених кулінарних м'ясних виробів. Характеристика асортименту. Оцінка якості. Умови і терміни зберігання та реалізації.

Тема 10. Товарознавча характеристика риби та рибних товарів

1. Класифікація промислових риб.
2. Хімічний склад м'яса риби. Харчова цінність. Екологія рибних продуктів, шляхи забезпечення їх харчової нешкідливості.

3. Класифікація нерибних гідробіонтів. Загальна біологічна характеристика. Хімічний склад, харчова цінність м'яса ракоподібних, молюсків, голкошкірих, морських ссавців.
4. Водорості, їх використання у харчовій промисловості. Лікувально-профілактичні властивості харчових продуктів, вироблених із нерибної водної сировини.
5. Транспортування і зберігання живої товарної риби. Фактори, що впливають на зміну якості живої риби.
6. Охолоджені, підморожені та заморожені гідробіонти. Технологічні особливості холодильної обробки, процеси, що впливають на формування якості продукції. Побудова асортименту. Вимоги до якості. Транспортування і зберігання охолодженої, підмороженої та замороженої риби.
7. Технологічні особливості виробництва солоної риби. Побудова асортименту. Дефекти продукції. Умови та терміни зберігання.
8. Технологічні особливості виробництва сушених, в'ялених та копчених риботоварів. Побудова асортименту. Вимоги до якості. Дефекти продукції. Умови та терміни транспортування та зберігання.
9. Технологічні особливості виробництва консервів з гідробіонтів. Побудова асортименту. Умови та терміни зберігання.
10. Товарознавча характеристика кулінарних виробів з гідробіонтів (риби, молюсків, водоростей). Побудова асортименту. Вимоги до якості.
11. Технологічні особливості виробництва ікр'яних товарів. Фактори, що впливають на якість. Побудова асортименту. Вимоги до якості.

Тема 11. Товарознавча характеристика харчових концентратів

1. Класифікація і характеристика асортименту харчових концентратів, других обідніх, солодких страв, концентратів-напівфабрикатів, борошняних кондитерських виробів, сухих продуктів для дитячого та дієтичного харчування, сухих сніданків, готових для споживання картоплепродуктів. Хімічний склад та харчова цінність. Вплив сировини і технологічних процесів на споживні властивості, формування асортименту та якість харчових концентратів.
2. Вимоги до якості. Зберігання.

Тема 12. Скляні побутові товари

1. Поняття про силікати, їх класифікація за різними ознаками.
2. Історія виникнення скловиробів. Типовий склад скла для посуду та інвентарю, види скла залежно від його складу. Характеристика сировинних матеріалів та їх вплив на властивості скловиробів. Барвники, що надають склу певного кольору.
3. Основні етапи виробництва, їх вплив на якість готових виробів. Характерні дефекти, що виникають у процесі порушення технології виробництва скловиробів. Методи формування і види декорування склопосуду.
4. Асортимент та призначення скляних виробів для закладів готельно-ресторанного господарства. Побутові, художньо-декоративні та лампові вироби. Вітчизняна та зарубіжна склокераміка. Класифікація посуду.
5. Оцінка якості скляних виробів. Дефекти скляних побутових товарів: класифікація, види і вплив на якість товарів.
6. Тема 12. Керамічні товари
7. Поняття про кераміку. Історія виникнення керамічних товарів. Характеристика

- різних видів кераміки, їх склад, структура, властивості. Архітектурно-будівельна кераміка.
8. Сировинні матеріали для одержання керамічних виробів та їх вплив на споживні властивості. Роль окремих компонентів сировини на якість керамічних товарів.
 9. Одержання керамічних виробів. Методи формування і види декорування керамічних виробів, їх вплив на якість.
 10. Класифікація та асортимент керамічних товарів для закладів готельно-ресторанного господарства. Утилітарний та естетичний посуд. Посуд з каменю.
 11. Вимоги та оцінка якості керамічних виробів. Дефекти керамічних виробів, їх класифікація, види і вплив на якість.

Тема 13. Металогосподарські товари

1. Поняття про металогосподарські товари.
2. Характеристика вихідної сировини як чинника споживних властивостей та якості металогосподарських товарів. Метали та їх сплави. Класифікація сталі та чавуну, їх марки, властивості, вимоги до якості. Склад, властивості та призначення сплавів кольорових металів: алюміній, мідь, нікель, хром, цинк, олово та благородні метали.
3. Основи виробництва металогосподарських товарів. Основні види обробки металів та їх вплив на споживні властивості виробів, можливі дефекти готових виробів. Корозія металів, види та типи корозійного руйнування при зберіганні та транспортуванні металевих товарів. Способи захисту металовиробів від корозії. Способи чищення металогосподарських товарів.
4. Асортимент основних та допоміжних металевих виробів, що використовується в закладах готельно-ресторанного господарства (металевий посуд, ножові вироби і столові набори, кухонно-господарське приладдя, побутові нагрівальні і освітлювальні апарати та вироби), їх класифікація.
5. Особливості оцінки якості металогосподарських товарів. Вимоги до маркування, пакування, транспортування і зберігання товарів цієї групи.

Тема 14. Меблі

1. Меблі та їх класифікація. Меблі для різних типів закладів готельно-ресторанного господарства. Інші вироби з дерева.
2. Характеристика основних споживних властивостей меблів та факторів, які їх формують: матеріалів виготовлення та способів виробництва. Будова, склад і властивості деревини як основної сировини для виробництва меблів. Допоміжні матеріали для виготовлення меблевої продукції: металеві, текстильні, полімерні, настільні, оздоблювальні матеріали, речовини для склеювання, фурнітура та інші матеріали.
3. Проектування меблів для підприємств готельно-ресторанного бізнесу та відмітні особливості їх стилів. Технологічний процес виготовлення меблів та дефекти, які можуть виникнути на різних стадіях їх виготовлення. Вимоги до меблів у закладах готельно-ресторанного господарства.
4. Асортимент меблів, в т.ч. корпусні і м'які, гнуті і плетені. Засоби чищення меблів.
5. Показники якості меблів та особливості контролю їх якості. Вимоги до маркування, пакування і зберігання меблів.

Тема 15. Товари побутової хімії

1. Загальне уявлення про хімічні побутові товари, їх роль у полегшенні праці, класифікація за різними ознаками. Товари з пластичних мас.
2. Характеристика мийних засобів, що використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства, їх призначення, загальна класифікація. Властивості мила і синтетичних мийних засобів: їхній склад, вихідна сировина й особливості виробництва.
3. Асортимент та вимоги до якості господарського та туалетного мила, синтетичних мийних засобів різного призначення. Допоміжні засоби для прання (відбілювачі, підсинювані, підкрохмалювані, антистатика тощо), а також засоби для чищення, дезинфекції.
4. Вимоги нормативних документів щодо пакування, маркування, транспортування та зберігання товарів побутової хімії.

Тема 16. Текстильні товари

1. Поняття про текстильне волокно. Поділ волокон на класи, підкласи, групи, підгрупи, види і різновиди. Ідентифікація волокон.
2. Термін «текстильні нитки». Способи прядіння та їх вплив на властивості пряжі. Етапи виробництва тканин. Особливості підготовчих операцій ниток основи та утку. Класифікація і характеристика головних видів ткацьких переплетень, вплив кожного з переплетень на властивості та зовнішній вигляд тканин. Операції оброблення та оздоблення (попереднє, колористичне, заключне та спеціальне) залежно від волокнистого складу та призначення тканини.
3. Класифікація та асортимент тканин, що використовуються в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика тканин меблево-декоративного призначення. Порт'єри, занавіски, драпіровки, чохли, покривала, гардинно-тюлеві вироби. Столова білизна. Характеристика асортименту поштучних виробів – скатерки, серветки, рушники, панно, килими.
4. Нормативна документація, яка регламентує вимоги до якості тканин, методи оцінювання властивостей та особливості визначення сортності.
5. Вимоги до маркування, пакування, транспортування і товарної інформації про текстильні матеріали.

Тема 17. Побутові електротехнічні товари

1. Класифікація електропобутових товарів.
2. Споживні властивості різних видів електропобутових товарів.
3. Класифікація та асортимент машин для обробки білизни. Особливості пральних машин з лопатевим активатором та барабанні. Відмітні особливості автоматичних, напівавтоматичних і простих пральних машин. Класифікація, показники та характеристика споживних властивостей пральних машин. Електропраски. Особливості конструкції, класифікація, технічні параметри та асортимент електропрасок.
4. Класифікація та асортимент машин для прибирання приміщень, показники та характеристика споживних властивостей пилососів.
5. Класифікація й асортимент побутових освітлювальних приладів, машин для підтримання мікроклімату у приміщеннях.

6. Вимоги до маркування, транспортування побутових електропобутових товарів.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДСТУ 3993-2000 Товарознавство. Терміни та визначення. – К. : Держстандарт України, 2000. – 24 с.
2. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с.
3. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуговування / М.И. Белошапка. – М. : Изд. центр «Академия», 2004. – 224 с.
4. Бондарчук М.С. Товарознавство. Непродовольчі товари: меблі : підручник / М.С. Бондарчук, О.В. Шумський. – Л. : Магнолія, 2008. – 424 с.
5. Коробкіна З.В. Смакові товари : підручник / З.В. Коробкіна, О.Л. Романенко. – К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2003. – 379 с.
6. Михайлов В.І. Товарознавство непродовольчих товарів / В.І. Михайлов, Т.Г. Глушкова, О.І. Зельніченко. – К. : КНИГА, 2004. – 448 с.
7. Орлова Н.Я. Фрукти, ягоди, овочі, гриби та продукти їхньої переробки : підручник і Н.Я. Орлова, Л.Х. Пономарьов. – К.: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2002. – 360 с.
8. Петрище Ф.А. Теоретические основы товароведения и экспертизы непродовольственных товаров : учебник / Ф.А. Петрищев. – М.: Дашков и К⁰, 2004. – 512 с.
9. Пехташева Е.Л. Биоповреждение и защита непродовольственных товаров : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Е. Л. Пехташева; под ред. А.Н. Неверова. – М. : Мастерство, 2002. – 224 с.
10. Рудавська Г.Б. Харчові концентрати : підручник / Г.Б. Рудавська, Є.В. Тищенко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 320 с.
11. Рудавська Г.Б. Молочні та яєчні товари : підручник / Г.Б. Рудавська, Є.В. Тищенко. – К. : Книга , 2004. – 392 с.
12. Сирохман І.В. Товарознавство м'яса і м'ясних товарів / І.В. Сирохман, Т.М. Раситюк. – К.: Центр навч. л-ри, 2004. – 392 с.
13. Сирохман І.В. Товарознавство продовольчих товарів : підручник / І.В. Сирохман, М. Задорожній, П.Х. Пономарьов. – 4-е вид., переробл. і допов. – К. : Лібра, 2007. – 660 с.
14. Справочник по приемке, хранению и реализации продовольственных товаров растительного происхождения / Л.Н. Ворошило, В.П. Гульяева, В.Т. Колесников и др. ; под ред. В.Е. Мицька. – К.: Техника, 1991. – 215 с.
15. Теоретичні основи товарознавства / Ю.Т. Жук, В.А. Жук, Н.К. Кисляк, М.К. Кушнір, Н.Ю. Орлова, М.А. Салашинський. – К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2000. – 336 с.
16. Тихонова Н.П. Товарознавство галантерейних товарів : підручник / Н.П. Тихонова. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 225 с.
17. Тищенко Є.В. Харчові жири : підручник / Є.В. Тищенко, П.Х. Пономарьов. – К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2005. – 227 с.
18. Товарознавство господарських товарів : підруч. для студ. товарознав. спец. вищ. навч. закл. / Н.К. Кисляк, Т.М. Коломієць, В.М. Кравченко, С.О. Сіренко. – К. : КНИГА, 2004. – 448 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Організація готельного господарства»

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V–XV ст. н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).
2. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.
3. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.
4. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

1. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського ігн та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.
2. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.
3. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
4. Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.
5. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

1. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучас-

них готельних технологій.

2. Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.
3. Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.
4. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.
5. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

1. Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.
2. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.
3. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.
4. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

1. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.
2. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.
3. Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

4. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

1. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.
2. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.
3. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, готелів для любителів авіаційного спорту.
4. Функціональні особливості підприємств.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

1. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.
2. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств - готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.
2. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.
3. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.
4. Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

5. Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.
6. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.
7. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах І зонах відпочинку.
2. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.
3. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.
4. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

1. Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.
2. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно - рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

1. Приміщення, що входять до житлової групи.
2. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання.
3. Основні елементи номера.
4. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнат-

- ний номер.
5. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах.
 6. Основні вимоги до організації номерного фонду.
 7. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.
 8. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання.
 9. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу.
 10. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів.
 11. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.
 12. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.
 13. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри.
 14. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

1. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.
2. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.
3. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.
4. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.
5. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відео-салони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

6. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно - оздоровчих занять на повітрі.

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.
2. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
3. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

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

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

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

Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території вестибюльної групи приміщень

1. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств

емств готельного господарства.

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

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

1. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.
2. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання: проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання: ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».
3. Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».
4. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

1. Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності».
2. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матері-

альні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

1. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.
2. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування

1. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.
2. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух зая-

вки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

1. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.
2. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

1. Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.
2. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно- побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.
3. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

1. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.
2. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. - Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

1. Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.
2. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.
3. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

1. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.
2. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

1. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.
2. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.
3. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.
4. Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами.
5. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

1. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в го-

тельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

1. Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».
2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.

1. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.
2. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.
3. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства

1. Раціональна організація праці — суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість, повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.
2. Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.
3. Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, ремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородин. – М. : Кн. мир, 2003. – 267 с.

9. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 352 с.
10. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб / Г.Б. Мунін, А.О. Зміїов, Г.О. Зінов'єв та ін. ; за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
11. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
13. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 352 с.
14. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Управління якістю продукції та послуг в ГРС»

Тема 1. Якість як об'єкт управління

1. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі.
2. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу.
3. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю.
4. Поняття якості.
5. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги.
6. Фактори, що впливають на якість.
7. Формування якості продукції та послуг.
8. Механізм управління якістю.
9. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті.
10. Сучасна філософія управління якістю.
11. Системний підхід до управління якістю.
12. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг.
13. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 2. Розвиток систем управління якістю

1. Управління якістю в незалежній Україні.
2. Використання сучасних методів менеджменту якості.
3. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (ТОМ).
4. Принципи ТОМ.
5. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів 180 серії 9000.
6. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості.
7. Національні стандарти ДСТУ 180 9001-2001, ДСТУ 180 9004-2001.
8. Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».
9. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
10. Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ».
11. Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні.

Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

1. СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю.
2. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси).
3. Документація СУЯ, її рівень.
4. Настави з якості.
5. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості.
6. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства.
7. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасово-

вого проживання.

8. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.
9. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування.
10. Аналіз даних кон'юнктури й оцінювання якості своїх послуг порівняно з послугами конкурентів, визначення постійних і потенційних споживачів, попиту на готельно-ресторанні послуги, уточнення потреб і вимог споживачів до готельних послуг та послуг харчування.
11. Рекламна діяльність.

Тема 4. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

1. Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
2. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.
3. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.
4. Аналіз існуючого рівня організації робіт із забезпечення якості продукції та послуг, впровадження прогресивних виробничих процесів та процесів обслуговування, перевірка підготовленості та знань персоналу, встановлення критеріїв оцінки виконання та якості робіт, розробка робочих інструкцій для виробничих операцій і процесу обслуговування.
5. Процеси СУЯ на стадії матеріально-технічного забезпечення діяльності закладу готельно-ресторанного господарства (визначення вимог документації і замовлень на постачання матеріально-технічних ресурсів, вибір постачальників, аналіз даних щодо претензій до постачальників стосовно виконання договірних зобов'язань тощо).
6. Процеси СУЯ на стадії виробництва кулінарної продукції та надання готельних послуг і послуг харчування.
7. Контроль за діяльністю виробничого та обслуговуючого персоналу, стану дотримання вимог нормативної документації до виготовлення кулінарної продукції та обслуговування, планування та організація робіт з управління процесами технічного контролю, впровадження й аналіз ефективності функціонування економічних і неекономічних методів управління якістю послуг харчування та готельних послуг, здійснення заходів щодо стимулювання персоналу в забезпеченні належної якості продукції та послуг).
8. Процеси СУЯ на стадії контролю якості продукції та послуг.
9. Особливості контролю якості та послуг в закладах готельно-ресторанного господарства.
10. Оформлення протоколів, аналіз даних вхідного контролю якості матеріально-технічних ресурсів закладу, аналіз контролю дотримання технологічної дисципліни, контролю та нагляду за виробництвом і процесом обслуговування,

систематичний аналіз рекламаций зовнішніх і між різними службами готельно-ресторанного комплексу, розробка пропозицій із забезпечення та підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

11. Організаційна структура та особливості функціонування харчових лабораторій в системі ресторанного господарства за ринкових умов.
12. Роль і участь працівників лабораторій у заходах з підвищення якості продукції.
13. Конференції споживачів, конкурси і майстер-класи виробників продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг

1. Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.
2. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.
3. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг.
4. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.
5. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг.
6. Диференційний і комплексний методи оцінювання.
7. Принципи кваліметрії.
8. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг.

Тема 6. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг.
2. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні).
3. Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції.
4. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості.
5. Розрахункові методи.
6. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.
7. Оцінювання абсолютних значень показників.
8. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості.
9. Значущість показників якості.
10. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості.
11. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.
12. Особливості використання адитивного і мультиплікативного методу узагальнення одиничних оцінок якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Тема 7. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві

1. Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства.
2. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства.
3. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.
4. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Тема 8. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства

1. Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства.
2. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості.
3. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.
4. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.
5. Розрахунок комплексної кількісної оцінки раціонів харчування щодо забезпечення фізіологічних потреб у харчових речовинах різних груп споживачів, збереження харчової цінності сировинного набору при приготуванні страв, сервірування столу в ресторані, рівня надання послуги харчування, рівня надання готельних послуг.
6. Аналіз одержаних результатів і рекомендації щодо підвищення якості та управління діяльністю закладу.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрушків Б.М. Основи теорії та практики управління / Б.М. Андрушків. – Львів, 2003.
2. Дубініна А.А. Методи визначення фальсифікації товарів : лабораторний практикум : Навч. посіб. / [А.А. Дубініна, Т.М. Летута, С.О. Дубініна та ін.]. – К. : ВД «Професіонал», 2009.
3. Эволюция и проблемы менеджмента качества в Украине / О.Б. Чернега; НАН Украины. Ин-т экономики пром-ти. – Донецк, 2009. – 95 с.
4. Кайфман Ю.І. Управління якістю і забезпечення якості : Довідник / Ю.І. Кайфман. – К., 1995.
5. Коломієць Т.М. Експертиза товарів / Т.М. Коломієць. – К. : «Професіонал», 2008.
6. Концептуальні основи систем управління якістю. Основоположні принципи міжнародного стандарту ISO 9000 : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. 4.1 /

- С.М. Коваленко, В.О. Лебединець, С.М. Коваленко / Нац. фармац. ун-т. – Х. : Золоті сторінки, 2010. – 96 с.
7. Круглов М.Г. Менеджмент систем качества : учеб. пособие / М.Г. Круглов. – К.: ЦУЛ. –2009.
 8. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб. / [Мунін Г.Б. та ін.]. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
 9. Послуги в Україні. Туризм. Готелі. Харчування : Довідник / [За ред. В. Іванова]. – Львів, 2000.
 10. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг. – К. : Держстандарт України, 1999.
 11. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навч. посіб. / П.Р. Пуцентейло. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
 12. Системне управління якістю : Навч. посіб. / В.О. Мозолук; Нац. у-т кораблебудування ім. Адмірала Макарова. – Миколаїв, 2010. – 103 с.
 13. Топольник В.Г. Управління якістю продукції і послуг ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. – 182 с.
 14. Топольник В.Г. Управління якістю продукції ресторанного господарства : навч. посіб. / В.Г. Топольник. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. –174 с.
 15. Топольник В.Г. Кваліметрія в ресторанном господарстві : монографія / В.Г. Топольник, А.С. Ратушний. – Донецьк : ДонНУЗТ, 2008. – 243 с.
 16. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг : Навч. посіб. / Федорченко В.К., Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. – К. : Вища школа., 2001. – 302 с.
 17. Шаповал М.І. Менеджмент якості / М.І. Шаповал. – К.: Т-во «Знання», 2008. – 475 с.
 18. ДСТУ ISO -10011-2: 1995. Настанови щодо перевірки систем якості.-К.: Ч.2.
 19. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
 20. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
 21. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
 22. ДСТУ 180 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
 23. ДСТУ 180 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги.
 24. ДСТУ ІЗО 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Етнічні кухні

Тема 1. Етнічні кухні країн Західної Європи. Вплив релігійних та світських традицій на етнічні особливості харчування населення. Основні види сировини та харчових продуктів, особливості їх використання. Основні види спецій, прянощів та приправ. Технологія приготування найбільш характерних страв та закусок, перших других страв, десертів, борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів та напоїв, правила їх подавання. Особливості регіональних кухонь Західної Європи. Енотехнології в етнічних кухнях країн Західної Європи. Вплив етнічної кухні Західної Європи на світову кулінарію. Асортимент страв, меню, режими харчування туристів з країн Західної Європи

Тема 2. Етнічні кухні Південної Європи. Вплив релігійних та світських традицій на етнічні особливості харчування населення. Основні види сировини та харчових продуктів, особливості їх використання. Основні види спецій, прянощів та приправ. Технологія приготування найбільш характерних страв та закусок, перших других страв, десертів, борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів та напоїв, правила їх подавання. Особливості регіональних кухонь Південної Європи. Енотехнології в етнічних кухнях країн Південної Європи. Вплив етнічної кухні Південної Європи на світову кулінарію. Асортимент страв, меню, режими харчування туристів з країн Південної Європи

Тема 3. Етнічні кухні країн Північної та Центральної Європи. Вплив релігійних та світських традицій на етнічні особливості харчування населення. Основні види сировини та харчових продуктів, особливості їх використання. Основні види спецій, прянощів та приправ. Технологія приготування найбільш характерних страв та закусок, перших других страв, десертів, борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів та напоїв, правила їх подавання. Особливості регіональних кухонь Північної та Центральної Європи. Енотехнології в етнічних кухнях країн Північної та Центральної Європи. Вплив етнічної кухні Північної та Центральної Європи на світову кулінарію. Асортимент страв, меню, режими харчування туристів з країн Північної та Центральної Європи

Тема 4. Етнічні кухні країн Східної Європи. Вплив релігійних та світських традицій на етнічні особливості харчування населення. Основні види сировини та харчових продуктів, особливості їх використання. Основні види спецій, прянощів та приправ. Технологія приготування найбільш характерних страв та закусок, перших других страв, десертів, борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів та напоїв, правила їх подавання. Особливості регіональних кухонь Східної Європи. Енотехнології в етнічних кухнях країн Східної Європи. Вплив етнічної кухні Східної Європи на світову кулінарію. Асортимент страв, меню, режими харчування туристів з країн Східної Європи

Тема 5. Етнічні кухні країн Азії та Америки. Вплив релігійних та світських традицій на етнічні особливості харчування населення. Основні види сировини та харчових продуктів, особливості їх використання. Основні види спецій, прянощів та приправ. Технологія приготування найбільш характерних страв та закусок, перших других страв, десертів, борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів та напоїв, правила їх подавання. Особливості регіональних кухонь Азії та Америки. Енотехнології в етнічних кухнях країн Азії та Америки. Вплив етнічної кухні Азії та Америки на світову кулінарію. Асортимент страв, меню, режими харчування туристів з країн Азії та Америки

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Вольтер А. Мировая кухня : Золотая энциклопедия / Анне Вольтер, Христиан Тойнер. – М. : АСТ Астрель, 2003. – 320 с.
2. Келлерман М. Европейская классическая кухня : Изысканные блюда – соответствующие вина / М. Келлерман. – М. : Дом «Кристина – новый век», 2003. – 130 с.
3. Келлерман М. Восточная классическая кухня : Изысканные блюда – соответствующие вина / М. Келлерман. – М. : Изд. Дом «Кристина – новый век», 2003. – 130 с.
4. Еда на любой вкус / О. Озерова. – М. : «Эксмо», 2004. – 256 с.
5. Искусство кулинарии / Е. Зайцева, О. Озерова. – М. : «Эксмо», 2004. – 560 с.
6. Кулинарные традиции мира : Современная энциклопедия. – М. : «Аванта+», 2003. – 430 с.
7. Новое о кулинарии / Л. Дюшен, Б. Джонс. – М. : «Ниола 21-й век», 2001. – 225 с.
8. Новое о десерте / Дж. Райт, Э. Трой. – М. : «Ниола 21-й век», 2001. – 350 с.

Додаткова література

1. Антонова М.А. Лучшие кулинарные рецепты народов СССР / М.А. Антонова, С.В. Антонова. – М. : Олма-Пресс Инвест, 2003. – 207 с.
2. Головки Л.Е. Лучшие блюда народов мира / Л.Е. Головки. – Донецк : Старкер, 2007. – 319 с.
3. Каленьюик Р. Любимые рецепты народов мира / Р. Каленьюик. – М. : «ДС-Макс», 2000. – 480 с.
4. Калинина А. Волшебный чай / А. Калинина. – Донецк : Старкер, 2006. – 287 с.
5. Калинина А. 800 блинов, пышек, булочек, оладий / А. Калинина. – Донецк : Старкер, 2005. – 319 с.
6. Костина Ю.А. Овощное ассорти / Ю.А. Костина. – Донецк : Старкер, 2004. – 319 с.
7. Меджинова Э. Русская кухня / Э. Меджинова. – М. : Эксмо-Пресс, 2003. – 368 с.
8. Меджинова Э. Вкус домашней кухни / Э. Меджинова. – М. : Эксмо-Пресс, 2003. – 369 с.
9. Михайлов В.С. Кулинария для всех / В.С. Михайлов. – М. : Астрель,

2001. – 376 с.

10. Набережная М.В. Кухни народов мира / М.В. Набережная. – Екатеринбург : У-Фактория, 2005. – 672 с.

11. Орловская А. Кулинарные путешествия от Австрии до Японии / А. Орловская. – СПб. : Изд-во «Невский проспект», 2000. – 190 с.

12. Остренко О.В. Популярные европейские десерты / О.В. Остренко. – Донецк : Старкер, 2003. – 320 с.

13. Остренко О.В. Мороженое, щербет и другие холодные десерты / О.В. Остренко. – Донецк : Сталкер, 2006. – 287 с.

14. Похлебкин В.В. Кулинарный словарь / В. В. Похлебкин. – М. : Центрполиграф, 2000. – 510 с.

15. Рамбауэр И. Куриная библия / И. Рамбауэр, М. Рамбауэр. – М. : Эксмо, 2003. – 1248 с.

16. Тележкина Т.И. Фондю, гриль, раklet / Т.И. Тележкина. – Донецк : Сталкер, 2005. – 303 с.

Законодавчі та нормативні акти

1. Про затвердження Правил роботи закладів громадського харчування: Наказ Міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02 р. – № 219.

2. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування : Наказ Міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.03 р. – № 2.

3. Про захист прав споживачів : Закон України від 15.12.93 р.

4. Про внесення змін і доповнень до статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів» : Закон України від 20.06.95 р.

5. ДТСУ 3278-95 «Стандартизація полуг. Основні положення».

6. Міждержавний стандарт ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

7. Міждержавний стандарт ГОСТ 30524-95 «Общественное питание. Кулинария продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

8. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

– К. : Держспоживстандарт України, 2004.

9. Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення: Постанова Кабінету міністрів України від 08.02.95 р. – № 108.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Маркетинг ГРС»

Тема 1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності

1. Соціально-економічна сутність маркетингу:
2. Маркетинг як економічний процес.
3. Основні поняття маркетингу та їхня сутність.
4. Абсолютна та дійсна потреба, попит, товар, споживча цінність, вартість, обмін, угода й ринок.
5. Принципи маркетингу: орієнтація на споживача, націленість на чітко виражений комерційний результат.
6. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності.
7. Комплекс маркетингу (маркетинг-мікс), його основні елементи – «4Р»: продукт, ціна, збут, комунікації.
8. Система інструментів у маркетинговій діяльності готелів і ресторанів та їхня структура («7Р»: продукт, ціна, збут, комунікації, персонал, процес обслуговування, оточення (фізичне середовище).
9. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.

Тема 2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства

1. Поняття середовища маркетингу, його елементи.
2. Контрольовані та неконтрольовані чинники.
3. Внутрішнє середовище маркетингу.
4. Аналіз факторів, що впливають на діяльність закладу та визначають його потенціал.
5. Менеджмент, виробництво, комплекс маркетингу, фінансово-економічний потенціал, персонал, корпоративна культура.
6. Елементи маркетингового мікросередовища: клієнти, конкуренти, постачальники, посередники, контактні аудиторії.
7. Фактори макросередовища: демографічні, економічні, природні, соціально-культурні, науково-технічні, політико-правові.
8. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Маркетингові дослідження - основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів

1. Інформаційне забезпечення маркетингу готельно-ресторанного господарства.
2. Класифікація маркетингової інформації, характеристика її джерел (первинна, вторинна).
3. Принципи формування та використання інформації в системі управління маркетингом готелів і ресторанів.
4. Маркетингова інформаційна система (МІС): підсистеми внутрішньої інформації, зовнішньої інформації, підтримки маркетингових рішень і маркетингових досліджень.
5. Сутність, види (кабінетні та позакабінетні; пошукові, описові, аналітичні; кількісні і якісні).
6. Принципи маркетингових досліджень.
7. Методологічні основи маркетингових досліджень.

8. Процес маркетингових досліджень: розробка концепції дослідження; відбір джерел інформації; збір, аналіз та інтерпретація інформації; надання результатів дослідження.

Тема 4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства

1. Ринок як економічна основа маркетингу.
2. Ознаки класифікації ринків.
3. Співвідношення попиту та пропозиції (ринок продавця і ринок покупця).
4. Оцінка кон'юнктури ринку.
5. Прогнозування кон'юнктури ринку.
6. Визначення ємності і частки ринку.

Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів

1. Конкуренція: поняття, визначення та категорії.
2. Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства: функціональна, видова, предметна.
3. Цінова та нецінова конкуренції.
4. Методи недобросовісної конкуренції.
5. Модель п'яти сил конкуренції, специфіка її прояви в індустрії гостинності.
6. Маркетингові дослідження конкурентного середовища.
7. Концепція виділення стратегічних груп конкурентів.
8. Класифікація конкурентів за типом стратегій, що застосовуються.

Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів

1. Поняття «покупець», «споживач», «клієнт».
2. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності: кінцеві споживачі та організації-споживачі.
3. Принципи формування правильного розуміння споживачів закладів готельно-ресторанного господарства.
4. Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності.
5. Складові моделі поведінки споживачів.
6. Фактори, що впливають на поведінку споживачів.
7. Мотиви поведінки, що приводять споживачів до придбання послуг закладів готельно-ресторанного господарства.
8. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку (усвідомлення потреби, пошук інформації, оцінка інформації, прийняття рішення про покупку, покупка товару).
9. Визначення ступеня задоволеності/незадоволеності споживача.
10. Дослідження відношення споживачів до закладу готельно-ресторанного господарства.
11. Особливості поведінки організацій-споживачів.

Тема 7. Сегментація ринку

1. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії.
2. Признаки сегментації ринку готельного і ресторанного господарства: географічні, соціально-демографічні, психографічні (типологія споживачів).
3. Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку (масовий; товарно-диференційований; цільовий), їхня характеристика.

4. Види маркетингу (недиференційований, диференційований, концентрований маркетинг), особливості та фактори, що їх визначають.

Тема 8. Маркетингова продуктова політика

1. Поняття категорії «готельний продукт» закладів індустрії гостинності.
2. Багаторівнева інтегральна модель готельного продукту.
3. Продуктова номенклатура закладу готельно- ресторанного господарства.
4. Концепція життєвого циклу продукту.
5. Характеристика етапів життєвого циклу.
6. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту.
7. Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів.
8. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції: генерація ідей, відбір ідей, розробка концепції нового продукту готельного та ресторанного господарства.
9. Розробка цільової маркетингової програми, безпосередня розробка продукту, пробний маркетинг, позиціонування готельного (ресторанного) продукту на ринку, масове виробництво та комерційна реалізація

Тема 9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства

1. Ціна в комплексі маркетингу.
2. Етапи формування цінової політики.
3. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності.
4. Постановка цілей ціноутворення. максимізація поточного прибутку, забезпечення життєздатності,.
5. Вибір методу ціноутворення: затратний, з орієнтацією на попит, з орієнтацією на рівень конкуренції.
6. Цінові стратегії: конкурентні, диференційовані, асортиментні, психологічного ціноутворення, стимулюючі.

Тема 10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства

1. Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів.
2. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність.
3. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики.
4. Визначення та характеристика методів збуту: прямий.
5. Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

Тема 11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства

1. Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль у маркетинговій політиці готелів і ресторанів.
2. Комплекс маркетингових комунікацій.
3. Визначення цільових аудиторій та доети комунікацій.
4. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.
5. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій.
6. Види реклами, класифікація та планування рекламних кампаній.
7. Вибір засобів розповсюдження реклами, оцінка ефективності рекламної діяльності.

Тема 12. Організація та контроль маркетингової діяльності

1. Програма маркетингу.
2. Бюджет маркетингу.
3. Організація маркетингової діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства.
4. Організаційні структури служби маркетингу.
5. Маркетинг взаємовідносин.
6. Внутрішній маркетинг.
7. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Азарян Е.М. Маркетинг : підручник / Е.М. Азарян, И.Х. Баширов, Б.З. Воробьев [та ін.] – Донецьк : Норд-Компютер, 2007. – 428 с.
2. Гембл П. Маркетинг взаимоотношений с потребителями : учебник / П. Гембл, М. Струн, Н. Вудкок. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002.
3. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования, методология и практика / Е.П. Голубков. – М. : Изд-во Финиреа, 2000. – 464 с.
4. Голубков Е.П. Основы маркетинга : учебник / Е.П. Голубков. – М. : Финпресс, 2003.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е.А. Джанджугазова. – М.: Издат. центр «Академия», 2003.
6. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / А.П.Дурович. – М. : Новое знание, 2005. - 632 с.
7. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження : підручник / В.В. Ортинська, О.М. Мельникович. – К. : КНТЕУ, 2007. – 376 с.
8. Про рекламу : Закон України // 2003. – № 1121-IV.
9. Ромат Е.В. Реклама : учеб. пособие / Е.В. Ромат. – К. : НРД Студцентр-Киев 2010. – 224 с.
10. Скибінський Ю.С. Маркетинг : підручник / Ю.С. Скибінський. – Л. : Місіонер, 2000. – 640 с.
11. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг / Л.В. Ткаченко. – К. : Експрес, 2003. – 345 с.
12. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт : учебник / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукава. – М. : Финансы и статистика, 2005.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Менеджмент ГРС»

Тема 1. Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного

1. Предмет менеджменту. Об'єкт менеджменту ГРС.
2. Завдання господарства
3. 1 Мета, завдання та предмет менеджменту.
4. Школи менеджменту.
5. Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності.
6. Категорії управління та менеджменту, рівні управління та сфери менеджменту. менеджменту ГРС. Складові частини менеджменту.
7. Керуюча та керована підсистема менеджменту ГРС.
8. Рівні управління менеджментом ГРС.
9. Принципи менеджменту.

Тема 2. Закони, закономірності та принципи менеджменту.

1. Закон спеціалізації управління ГРС.
2. Закон інтеграції управління готелями та ресторанами.
3. Закон оптимального поєднання централізації і децентралізації діяльності готелю.
4. Закон демократизації.
5. Закон економії часу керівництва.
6. Закон пропорційного розвитку систем менеджменту.
7. Закономірності менеджменту. Принципи теорії менеджменту.

Тема 3. Історія розвитку менеджменту.

1. Розвиток менеджменту як науки організації менеджменту ГР закладів.
2. Зміст теорії менеджменту ГРС.
3. Етапи розвитку менеджменту.
4. Сучасні підходи системи управління.
5. Загальна ефективність організації, її показники.
6. Стратегія розвитку підприємства.

Тема 4. Організація та об'єкти управління.

1. Поняття організації та внутрішнє середовище.
2. Ціль, місія, зовнішнє середовище.
3. Завдання організації. Елементи організації. Види організації та характеристика їх.
4. Класифікація організації ГРГ. Ознаки організації та її механізми.
5. Призначення ознак організації ГРГ.

Тема 5. Функції менеджменту ГРГ.

1. Класифікація функцій менеджменту.
2. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.
3. Сутність і зміст функції планування й прогнозування.
4. Характеристика факторів, що впливають на процес планування.
5. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.
6. Функція організації як базисна функція менеджменту.
7. Зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.

8. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.
9. Функція мотивації (стимулювання) її сутність.
10. Значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.
11. Характеристика теорій мотивації.
12. Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління.
13. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві.
14. Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства.

Тема 6. Методи менеджменту ГРГ.

1. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.
2. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства.
3. Мотиваційна природа методів менеджменту.
4. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.
5. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства.
6. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.
7. Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту.
8. Характеристика методів організаційного впливу
9. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства.
10. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту.

Тема 7. Прийняття управлінських рішень ГРГ.

1. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів.
2. Класифікація управлінських рішень.
3. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність.
4. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень.
5. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.
6. Етапи прийняття управлінських рішень.
7. Методи розробки варіантів управлінських рішень
8. Критерії вибору варіантів рішення.
10. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства.

Тема 8. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

1. Концепції «організації праці».
2. Проектування робіт у закладах готельно-ресторанного господарства.
3. Загальна характеристика основних елементів організації праці.
4. Поняття «роботи». Аналіз роботи.

5. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи.
6. Зв'язок технології та проектування роботи.
7. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.
8. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

Тема 9. Функціональна структура сучасних готельних комплексів ГРГ.

1. Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві.
2. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості.
3. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі.
4. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі.
5. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.
6. Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу.
7. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління.

Тема 10. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

1. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства.
2. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності.
3. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.
4. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
5. Кількісні та якісні характеристики персоналу.
6. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства.
7. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.
8. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельно-ресторанного господарства.
9. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства.
10. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів.

Тема 11. Керівництво, влада, лідерство, антикризове управління.

1. Поняття керівництва.
2. Характеристика керівництва.
3. Риси керівника.
4. Відмінності керівника та лідера.
5. Влада. Джерела влади в організації.
6. Теорії лідерства та їх зміст. Класифікація стилів керівництва.
7. Криза. Види кризи. Прояви кризи. Причини кризи.
8. Антикризове управління.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е.В. Агамирова. – М. : Дашков и К⁰, 2005. – 176 с.

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие [для студ. вузов] / С.И. Байлик. – К. : Альтерпресс, 2006. – 252 с.
3. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб.- метод. пособие / В.В. Богалдин-Малых; РАО ; Москов. психолого-соц. ин-т. - М. : Изд- во МПСИ, 2004. – 559 с.
4. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 348 с.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.
6. Жукова М.А. Индустрия туризма. Менеджмент организаций / М.А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2004.
7. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / Н.А. Зайцева. – М., 2003.
8. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для вузов (пер. с англ. Павлова А.С.) / С.Медлик, Х.Инграм. – М., 2005. – 239 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 189 с.
10. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К., 2005. – 205 с.
11. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. : навч. посіб. / П.Р.Пуцентейло. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 234 с.
12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й.Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
13. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс / Дж.Р. Уокер. – М. : ЮНИТИ- ДАНА, 2006. – 880 с.
14. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зіновєв та ін. ; за ред. С.І. Дрогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
15. Чудновский АД. Управление индустрией туризма : учеб. пособие / АД. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2007. – 448 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Бізнес планування в готельно-ресторанному господарстві»

Тема 1. Економічна роль і значення бізнес-планування

1. Поняття бізнес-плану, мета, завдання, його розробки.
2. Принципи бізнес-планування.
3. Види бізнес планів, їх характеристика.

Тема 2. Інформаційне забезпечення бізнес-плану.

1. Поняття інформаційного забезпечення.
2. Джерела даних, класифікація користувачів інформаційного забезпечення.
3. Збір, систематизація, аналіз інформації. Предмет комерційної таємниці.

Тема 3. Методологія бізнес-планування

1. Поняття методу, методики, методології.
2. Класифікація та характеристика методів, які використовуються у бізнес-плануванні.
3. Методики розробки бізнес-плану та особливості їх застосування у практичній діяльності.

Тема 4. Розробка бізнес-планів за функціональним призначенням

1. Бізнес план нового будівництва.
2. Бізнес-план фінансового оздоровлення.
3. Бізнес-план реорганізації.
4. Бізнес-план інноваційного проекту.

Тема 5. Економічне обґрунтування показників бізнес-плану.

1. Вимоги до техніко-економічне обґрунтування.
2. Показники виробничого плану.
3. Програма інвестицій.
4. Оцінка доцільності капіталовкладень.

Тема 6. Узагальнення результатів бізнес-планування. Презентація.

1. Соціальна ефективність проекту.
2. План охорони навколишнього середовища.
3. Фінансовий план.
4. Вимоги до презентації, порядок її проведення.

Тема 7. Аналіз, експертиза бізнес-плану.

1. Аналіз ризиків проекту та шляхи їх нейтралізації.
2. Фінансовий аналіз бізнес-плану.
3. Експертні висновки.
4. Аудит бізнес-плану.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Барроу, Колін. Бізнес-план [Текст] : практ. посібник: Пер. з англ. / К. Барроу [та ін.]. – К. : Знання, 2002. – 285 с.

2. Воротіна Л.Д. Бізнес-планування: методологія, методика, механізм [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.І.Воротіна, В.Є. Воротін, В.П. Чайковська; Європ. ун-т. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2010. – 223 с.
3. Гуменюк В.В. Туризм та готельно-ресторанна справа: Економіка, ціноутворення, економічний аналіз, бізнес-планування: Посібник-практикум для самостійної та індивідуальної роботи студентів. / В.В. Гуменюк // – Івано-Франківськ: „Плай” ЦІТ, 2011. – 200 с.
4. Гуменюк В.В. Фінансово-економічний аналіз діяльності суб’єктів господарювання туристичної галузі. Навчальний посібник / В.В. Гуменюк // Івано-Франківськ: Видавництво «Плай» ЦІТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2009. – 260 с.
5. Наливайченко С. П. Бізнес-планування у туриндустрії [Текст] : навч. посіб. для студ. екон. напрямів підготов. ден. та заоч. форм навчання вищ. навч. закл. / С.П.Наливайченко, В.Є. Реутов, С.Ю. Цьохла; Крим. екон. ін-т ДВНЗ "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". – Сімф. ; Саки : Підприємство Фенікс, 2011. – 190 с.
6. Тарасюк Г. М. Бізнес-план: розробка, обґрунтування та аналіз [Текст] : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Г. М. Тарасюк; Житомирський держ. технологічний ун-т. – Житомир : ЖДТУ, 2006. – 419 с.
7. Цьохла С.Ю. Бізнес-планування у туриндустрії [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Цьохла С. Ю.; Крим. екон. ін-т держ. вищ. навч. закладу "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". – Сімф. : Фенікс, 2010. – 133 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Економіка підприємства»

Тема 1. Підприємство в соціально-орієнтованій ринковій економіці

1. Поняття підприємства, види підприємств і їх характеристика.
2. Підприємництво як форма господарювання.
3. Функції та принципи підприємництва.
4. Організаційно-економічні умови функціонування підприємства.
5. Елементи зовнішнього середовища функціонування підприємства.
6. Інфраструктура ринку, що обслуговує підприємство.
7. Економічні особливості різних видів підприємств.
8. Інтеграційні форми підприємств та організацій.
9. Поняття, економічний зміст управління підприємством.
10. Стратегічне, поточне та оперативне управління діяльністю підприємства.
11. Методи і моделі прийняття управлінських рішень в економіці підприємства.

Тема 2. Виробнича програма та матеріально-технічне забезпечення підприємства

1. Структура та принципи організації виробничого процесу.
2. Організаційні типи виробництва.
3. Методи організації виробництва.
4. Основні поняття та показники виробничої програми підприємства.
5. Система та методи визначення виробничої потужності підприємства.
6. Фактори, що впливають, та резерви збільшення виробничої потужності підприємства.
7. Поняття і значення техніко-технологічної бази виробництва.
8. Складові техніко-технологічної бази, найефективніші способи її формування на підприємстві.
9. Характеристика технічного розвитку підприємства (шляхи модернізації і технічного переозброєння, підтримування через здійснення капітального ремонту та заміни застарілого устаткування).
10. Діагностика стану технічного розвитку підприємства: необхідність, сутність, процедура й основні показники).
11. Загальна характеристика, види та чинники формування (нарощування) виробничої потужності підприємства.
12. Основні методичні принципи розрахунку виробничої потужності створюваного і діючого підприємства.
13. Показники й шляхи підвищення рівня використання виробничих потужностей.
14. Поняття й основні елементи виробничого процесу.
15. Принципи організації виробничого процесу.
16. Типи виробництва (одиничне, серійне й масове).
17. Сутність і соціально-економічне значення застосування різних форм організації виробництва.
18. Концентрація і розукрупнення виробництва

Тема 3. Збутова діяльність підприємства

1. Ринок товарів і послуг: сутність і складові.
2. Показники обсягу продукції (послуг).
3. Життєвий цикл товару.

4. Формування асортименту товарів та управління ним.
5. Попит: методи оцінювання та прогнозування.
6. Бренд: поняття, технологія створення та розвиток.
7. Поняття маркетингу, його концепції та різновиди.

Тема 4. Трудові ресурси підприємства

1. Поняття трудових ресурсів та персоналу підприємства.
2. Категорії персоналу підприємства (керівники, спеціалісти, службовці, робітники).
3. Фактори, що впливають на формування персоналу.
4. Чинники, що потребують урахування в процесі розрахунків необхідної чисельності персоналу фірми.
5. Поняття й основні елементи системи управління персоналом підприємства.
6. Продуктивність праці: поняття та методи оцінки.
7. Фактори, що визначають динаміку цього показника.
8. Зміст та етапи розроблення плану з праці на підприємстві.
9. Поняття оплати праці.
10. Основна заробітна плата й додаткова оплата праці.
11. Регулювання оплати праці на основі колективного договору.
12. Мінімальна заробітна плата.
13. Форми та системи оплати праці.
14. Мотивація та стимулювання праці персоналу.
15. Системи преміювання праці персоналу підприємства.
16. Аналіз фонду оплати праці підприємства.

Тема 5. Майнові ресурси (активи) підприємства.

1. Поняття та економічний зміст ресурсного забезпечення підприємства.
2. Контрольовані та неконтрольовані ресурси підприємства, їх організація.
3. Оцінка рівня ресурсного забезпечення підприємства.
4. Контроль за використанням ресурсів підприємства.
5. Економічний зміст і типологізація необоротних активів за їх призначенням у господарській діяльності підприємства.
6. Первісна, відновна та залишкова вартість основних фондів.
7. Фізична суть техніко-економічного старіння знарядь праці та форми запобігання цьому (ремонт, модернізація, заміна).
8. Амортизація основних фондів.
9. Розширене відтворення.
10. Поняття й види нематеріальних ресурсів підприємства, їх вплив на конкурентну спроможність.
11. Нематеріальні активи як юридично оформлені права виключного користування об'єктами промислової та інтелектуальної власності.
12. Соціально-економічне значення і система показників ефективності відтворення та використання основних фондів.
13. Напрями інтенсифікації та шляхи підвищення ефективності їх використання. Сутнісні характеристики оборотних коштів.
14. Джерела формування оборотних коштів.
15. Призначення нормування оборотних коштів.

16. Визначення сукупного нормативу оборотних коштів.
17. Основні показники рівня ефективності використання оборотних коштів.
18. Коефіцієнт оборотності, тривалість одного обороту.
19. Шляхи підвищення ефективності використання оборотних коштів і поповнення їхньої величини до нормативного рівня за умови кризової ситуації на підприємстві.

Тема 6. Фінансові ресурси (капітал) підприємства.

1. Поняття фінансових ресурсів.
2. Класифікація фінансових ресурсів.
3. Джерела утворення фінансових ресурсів.
4. Внутрішні джерела формування фінансових ресурсів.
5. Зовнішні джерела утворення фінансових ресурсів.
6. Економічний зміст та класифікація власного капіталу підприємства.
7. Економічна характеристика та класифікація позиченого капіталу.
8. Фінансове забезпечення діяльності підприємства.
9. Структура капіталу.
10. Вартість капіталу.
11. Оптимізація джерел фінансових ресурсів.
12. Характеристика інвестицій.
13. Внутрішні і зовнішні джерела інвестування.
14. Розрахунки обсягу потрібних інвестицій з урахуванням економічної ситуації на ринку і підприємстві.
15. Роль фінансових інвестицій у чинній системі господарювання.

Тема 7. Поточні витрати та собівартість продукції

1. Поточні витрати (собівартість продукції), їх класифікація.
2. Зміст і методика обчислення кошторису виробництва.
3. Розрахунки кошторису виробництва за окремими економічними елементами.
4. Калькулювання та його місце в економічних розрахунках.

Тема 8. Доходи та цінова політика підприємства

1. Економічний зміст доходів підприємства, порядок їх визнання.
2. Доходи від операційної діяльності підприємства.
3. Доходи від інвестиційної діяльності підприємства.
4. Доходи від фінансової діяльності підприємства.
5. Доходи майбутніх періодів.
6. Дебіторська заборгованість та управління нею.
7. Поняття, роль і функції ціни в ринковій економіці.
8. Види цін та сфери їх застосування.
9. Методи встановлення цін: собівартість плюс прибуток; забезпечення фіксованої величини прибутку; за рівнем поточних цін (конкуренції); за рівнем попиту тощо.
10. Державне регулювання ціноутворення.

Тема 9. Фінансові результати діяльності підприємства

1. Сутність фінансових результатів діяльності підприємства, їх призначення, фу-

нкціональний склад та джерела утворення.

2. Види та класифікація фінансових результатів діяльності підприємства.
3. Місце доходів та прибутків у системі показників діяльності підприємства.
4. Фактори, що впливають на формування фінансових результатів у різних галузях економіки.
5. Системи та методи аналізу фінансових результатів діяльності підприємства.
6. Показники, що характеризують рентабельність діяльності підприємства.
7. Механізм розподілу та використання чистого прибутку підприємства.
8. Збитковість підприємства: сутність, причини виникнення та шляхи подолання.
9. Система та методи внутрішнього контролю за прибутком та доходами підприємства.

Тема 10. Конкурентоспроможність підприємства

1. Конкурентоспроможність продукції (послуг).
2. Якість в системі конкурентоспроможності.
3. Система забезпечення конкурентоспроможності продукції (послуг). Інструментарій управління якістю.
4. Стандартизація і сертифікація продукції (послуг).
5. Конкурентна політика.
6. Управління конкурентоспроможністю підприємства.

Тема 11. Фінансово-майновий стан та методи його оцінки

1. Оцінка фінансово-економічного стану підприємства, її необхідність і практичне значення.
2. Інформаційне забезпечення оцінки фінансового стану підприємства.
3. Характеристика фінансової звітності як джерела оцінки фінансового стану.
4. Користувачі інформації про фінансовий стан підприємства.
5. Методики оцінки фінансового стану, їх застосування.
6. Зарубіжні моделі оцінювання фінансового стану підприємства.
7. Обґрунтування показників оцінки фінансового стану підприємства.

Тема 12. Ефективність діяльності та методичні засади її оцінки

1. Сутнісна характеристика і вимірювання ефективності виробництва.
2. Методики оцінювання ефективності діяльності підприємства.
3. Чинники підвищення ефективності виробництва.
4. Економічна ефективність.
5. Соціальна ефективність.
6. Показники ефективності.
7. Синергетичний ефект.
8. Ефективність виробничої діяльності.
9. Ефективність інвестиційної діяльності.
10. Оцінка доцільності капіталовкладень.
11. Ефективність фінансової діяльності.

Тема 13. Антикризове управління.

1. Чинники, що формують відповідний рівень економічної безпеки підприємства.

- ва.
2. Поняття економічної кризи підприємства.
 3. Види кризового стану.
 4. Діагностика ймовірності банкрутства.
 5. Процедура банкрутства.
 6. Реструктуризація.
 7. Санація.
 8. Злиття.
 9. Поглинання.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гринчуцький В.І. Економіка підприємства : навчальний посібник / В.І.Гринчуцький, Е.Т.Карапетян, Б.В.Погрішук – 2-е вид., перероб. і доп. – К. : ЦУЛ, 2012. – 304 с.
2. Гуменюк В.В. Туризм та готельно-ресторанна справа: Економіка, ціноутворення, економічний аналіз, бізнес-планування: Посібник-практикум для самостійної та індивідуальної роботи студентів. / В.В. Гуменюк // – Івано-Франківськ: „Плай” ЦТ, 2011. – 200 с.
3. Гуменюк В.В. Фінансово-економічний аналіз діяльності суб’єктів господарювання туристичної галузі. Навчальний посібник / В.В. Гуменюк // Івано-Франківськ: Видавництво „Плай” ЦТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2009. – 260 с.
4. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. // Л.П. Дядечко / – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
5. Економіка підприємства: підручник / за заг. та наук. ред. Г.О. Швиданенко [вид. 4-те, перероб і доп.]– К.: КНЕУ, 2009. – 816 с.
6. Економіка підприємства: Підручник / За заг. ред. Й.М. Петровича. – 2-ге вид., виправл. – Львів: „Магнолія плюс”, видавець СПД ФО В.М. Піча. – 2006. – 580 с.
7. Економіка підприємства / І.О. Чаюн, Г.М. Богославець, Л.Л. Стасюк, І.Ю.Бондар; За заг. ред. Н.М. Ушакової. – К.: КНЕУ, 2005. – 569 с.
8. Сідун В.А. Економіка підприємства: Навчальний посібник: Вид. 2-ге, перероб. та доп. / А.В.Сідун, Ю.В.Пономарьова. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 356 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Організація готельного господарства»

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя (V–XV ст. н.е.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).
2. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.
3. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.
4. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

1. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.
2. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.
3. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.
4. Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.
5. Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

1. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в

Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

2. Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.
3. Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.
4. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.
5. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

1. Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство - невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.
2. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.
3. Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.
4. Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

1. Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.
2. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.
3. Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження,

медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

4. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

1. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.
2. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, шляхів, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.
3. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту.
4. Функціональні особливості підприємств.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

1. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.
2. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

1. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств - готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.
2. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.
3. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

4. Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.
5. Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.
6. Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.
7. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

1. Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах I зонах відпочинку.
2. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових.
3. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.
4. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

1. Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.
2. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно - рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

1. Приміщення, що входять до житлової групи.

2. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання.
3. Основні елементи номера.
4. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер.
5. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах.
6. Основні вимоги до організації номерного фонду.
7. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі.
8. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання.
9. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу.
10. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів.
11. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.
12. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.
13. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри.
14. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

1. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.
2. Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.
3. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.
4. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового

призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

5. Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.
6. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно - оздоровчих занять на повітрі.

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

1. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.
2. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.
3. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

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

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

1. Колір та його спектральні особливості.
2. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.
3. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

4. Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території вестибюльної групи приміщень

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

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

1. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.
2. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання: проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання: ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».
3. Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».
4. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибірки і списування білизни.

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

1. Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності».
2. Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення

1. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.
2. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.
3. Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування
4. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами.

Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

5. Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

1. Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.
2. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства

1. Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.
2. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно- побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.
3. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

1. Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу.

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

2. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, теле-тайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

1. Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. - Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

1. Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.
2. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.
3. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

1. Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види

складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

2. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

1. Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.
2. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.
3. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.
4. Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами.
5. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

1. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові пилососи. Підлогомиїні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства

1. Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».
2. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства.

1. Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.
2. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

3. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

15. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
16. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство : учебник / С.И. Байлик. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
17. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
18. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
19. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003.
20. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.
21. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
22. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородина. – М. : Кн. мир, 2003. – 267 с.
23. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 352 с.
24. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб / Г.Б. Мунін, А.О. Зміїв, Г.О. Зінов'єв та ін. ; за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
25. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
26. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
27. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. Л.П. Шматько. – Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 352 с.
28. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Організація ресторанного господарства»

Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

1. Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.
2. Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та 73ін.).
3. Класифікація послуг згідно з ДСТУ 3279-95. «Стандартизація послуг. Основні положення». Загальні вимоги до послуг та обслуговування.
4. Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування,
5. суб'єктом обслуговування.
6. Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія
7. закладів ресторанного господарства на ринку послуг.
8. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004.
9. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно- функціональних параметрів закладів ресторанного господарства
- 10.Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.
- 11.Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування.
- 12.Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики- кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів.
- 13.Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів
- 14.ресторанного господарства.
- 15.Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.
- 16.Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.
- 17.Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 2. Організація постачання закладів ресторанного господарства

1. Основні принципи та особливості постачання закладів ресторанного господарств-

- ва в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання.
2. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форми поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.
 3. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація дого-вірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно із СанПіН 42-123-5777-91.
 4. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.
 5. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.
 6. Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства.
 7. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками
 8. Удосконалення організації постачання в галузі.

Тема 3. Організація роботи складського, тарного й транспортного господарств

1. Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання і тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.
2. Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.
3. Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

Тема 4. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

1. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.
2. Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеня автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Опера-

ція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

3. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.
4. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.
5. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства - рівень спеціалізації робочих місць. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.
6. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.
7. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.
8. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.
9. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів - заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.
10. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса.
11. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці.
12. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів, що виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація

- робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів.
13. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів.
 14. Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.
 15. Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.
 16. Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.
 17. Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.
 18. Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих і технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.
 19. Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого

місця працівника, який нарізає хліб.

20. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Тема 5. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.
2. Основні види обслуговування.
3. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод.
4. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.
5. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.
6. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.
7. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів підприємств громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219).
8. Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети.
9. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Тема 6. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства як елемент рекламних засобів.
2. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.
3. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар-буфет), мийна столового посуду, сервізна.
4. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо.
5. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фа-

янского посуду. Сильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

6. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону.
7. Характеристика та призначення скляного посуду.
8. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.
9. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Тема 7. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.
2. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.
3. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
4. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.
5. Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.
6. Особливості подавання буфетної продукції.
7. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.
8. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.
9. Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.
10. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.
11. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.
12. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.
13. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції.
14. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.
15. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.
16. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.
17. Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів.
18. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства із

самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

19. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

20. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Тема 8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

1. Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи.
2. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв.
3. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва.
4. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні.
5. Особливості організації харчування шахтарів.
6. Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках.
7. Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування.
8. Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування.
9. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.
10. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів.
11. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті.
12. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака.
13. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Тема 9. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

1. Організація проведення бенкетів та прийомів. Класифікація бенкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення бенкетів з використанням методу сіткового планування та управління

(СПУ).

2. Організація обслуговування бенкетів за столом. Організація проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування
3. споживачів під час бенкету.
4. Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.
5. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.
6. Організація проведення бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення бенкету.
7. Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час бенкету.
8. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи ДЛЯ проведення бенкету. Особливості обслуговування споживачів під час бенкету.
9. Характеристика комбінованих бенкетів.
10. Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.
11. Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.
12. Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу».
13. Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час бенкету.
14. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних бенкетів. Особливості меню і сервірування столу.
15. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Види кейтерингу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовку до надання послуг з кейтерингу сплановано за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).
16. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.
17. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів.
18. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання.

19. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.
20. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування.
21. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.
22. Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.
23. Основні напрями розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо.
24. Типи закладів ресторанного господарства при готелях.
25. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів у номерах.

Тема 10. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

1. Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрями раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрями наукової організації праці.
2. Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу й кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямках їх вдосконалення.
3. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньодільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.
4. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.
5. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів Принципи управління персоналом. Кадрове планування.
6. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку.
7. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
8. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.
9. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двобригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований, їх характеристика та основні принципи складання.
10. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні,

психо-фізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно із СанПіН 42-123- 5777-91. Основні напрями поліпшення умов праці.

11. Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.
12. Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці - аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.
13. Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу - часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.
14. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.
15. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.
16. Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія.
17. Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.
18. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.
19. Поняття та мета проведення фотохронометражу.
20. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Архіпова В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. пос. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
3. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
4. А.Войкіна Н. В. Етимологія ресторанного господарства : [конспект уроку] / Н. В. Войкіна // Англійська мова та література. – 2013. – № 29. – С. 15–19.

5. Волинець О. О. Розвиток теорії і практики обліку та контролю зобов'язань у підприємствах ресторанного господарства / О. О. Волинець // Актуальні проблеми економіки. – 2007. – № 5. – С. 186–193.
6. Санітарія і гігієна ресторанного господарства. Опорний конспект лекцій. / [уклад. Ратушенко А.Т.]. – К. : КНТЕУ, 2006. – 108 с.
7. Зубар Н. М. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Зубар, М. Ю. Григорак. – К. : ЦУЛ, 2010. – 312 с.
8. Іванова О. В. Санітарія та гігієна закладів ресторанного господарства : підручник / О. В. Іванова, Т. В. Капліна. – Суми : Університетська книга, 2012. – 399 с.
9. Лояк Л. Професійні аспекти підготовки фахівців з технології ресторанної справи / Л. Лояк // Туристична освіта України в європейському вимірі : матеріали першого міжнародного українсько-польського наукового семінару "Туристична освіта України в європейському вимірі", 21-24 травня 2007. – Івано-Франківськ ; Яремче, 2007. – С. 74–79.
10. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібн. / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Кондор, 2012. – 346 с.
11. Лялин А. Маркетинг ресторана в умовах кризи / А. Лялин // Гостиница и ресторан. – 2009. – № 3. – С. 8–10.
12. Мальська М. П. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI - поч. XX ст. / М. П. Мальська // Готельний бізнес: теорія і практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К., 2010. – С. 17–26.
13. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – К. : ЦУЛ, 2013. – 304 с.
14. Сборник рецептур блюд для предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 1989. – 654 с.
15. Ефимова О.П. Экономика общественного питания: Учебное пособие. / О.П. Ефимова. – Минск: ООО "Новое знание", 2004. – 332 с.
16. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навчальний посібник. / О.Ю. Завадинська, Т.Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2004. – 365 с.
17. Кучер Л.С. Технология приготовления коктейлей и напитков: Профессиональное образование / Учеб.пос. – М.: 2005. – 352 с.
18. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. - К.: КНТЕУ, 2002. – 235 с.
19. Нечаяк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник Л.І. Нечаяк, Н.О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
20. Нечаяк Л.І., Нечаяк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І.Нечаяк, Н.О. Нечаяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
21. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.: [для вищ.навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
22. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за заг. ред. проф. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Кондор-

- Видавництво, 2012. – 557 с.
- 23.Пересічний М. І. – Технологія продукції ресторанного господарства: Опорний конспект лекцій. II частина / М.І. Пересічний. – К., 2011. – 182 с.
 - 24.Петрова М. Холодильное оборудование / М. Петрова // Гостиница и ресторан. – 2011. – № 6. – С. 40–47.
 - 25.Петрова М. Столовые приборы / М. Петрова // Гостиница и ресторан. – 2011. – № 8. – С. 36–46.
 - 26.Планирование меню : [ресторанное меню] // Ресторанный и гостиничный бизнес. – 2013. – № 2. – С. 58–62.
 - 27.Погодин К. Кейтеринг, путь к увеличению прибыльности гостиничного ресторана / К. Погодин // Ресторанный и гостиничный бизнес. – 2008. – № 4. – С. 62–66.
 - 28.Мостова, Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 388 с.
 - 29.Ростовський В.С. Теоретичні основи технології громадського харчування. Загальна частина: навч. посіб. для ВНЗ / В.С. Ростовський. – К.: Кондор, 2006. – 200 с.
 - 30.Ростовський В.С., Шамян С.М. Барна справа: Підручник [для студ. вищ. навч. закл.] / В. С. Ростовський С. М. Шамян – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 398 с.
 - 31.Ростовський В.С., Колісник А.В. Система технологій харчових виробництв: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2008. – 256 с.
 - 32.Технологія виробництва ресторанної продукції : Опорний конспект лекцій / ; уклад. М.І. Пересічний, С.М. Пересічна, І.Ю. Антонюк . – М. : ЦПНМВ КНТЕУ, 2005. – 370 с.
 - 33.Устаткування закладів ресторанного господарства : Навч. посібник / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв . – К. : КНТЕУ, 2005. – 566 с.
 - 34.Шаповал С.Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування : навч. посіб. / С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко, О. П. Шинкаренко; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. А. А. Мазаракі; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. – 240 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Світове готельне господарство»

Тема 1. Історія, становлення та розвиток туризму та сфери гостинності.

6. Основні історичні періоди розвитку готельної сфери в світі.
7. Формування перших закладів гостинності (IV тис. до н. в. – V ст. н. в.).
8. Спеціалізовані заклади розміщення (VI–XV ст.) і їх формування.
9. Готельна та ресторанна сфера в XVI – на початку XX ст.
10. Розвиток сучасного світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.

Тема 2. Світовий туризм і готельне господарство на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку.

7. Умови та чинники розвитку міжнародного туризму.
8. Загальні тенденції розвитку світового туристичного ринку.
9. Економічні показники світового туристичного ринку.
10. Рейтинг країн світу.
11. Регіональні особливості розвитку туризму.
12. Перспективи розвитку туризму у світі до 2020 р.

Тема 3. Історія становлення готельної сфери в Україні.

6. Середньовіччя.
7. Доба капіталізму.
8. Нова історія розвитку туризму та готельної справи.
9. Радянська доба.
10. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України.

Тема 4. Система міжнародного співробітництва в туризмі.

1. Система міжнародного співробітництва в туризмі.

Тема 5. Місце України у світовому туристичному просторі.

4. Економічне співробітництво України на ринку туристичних послуг.
5. Методи оцінки ефективності міжнародного співробітництва у сфері туризму.
6. Шляхи вдосконалення міжнародного економічного співробітництва України у сфері туризму.

Тема 6. Готельні мережі і франчайзинг у світовому готельному бізнесі.

18. Загальна характеристика.
19. Готельна група ACCOR.
20. Готельна компанія IBIS.
21. Motel 6.
22. STUDIO 6.
23. RED ROOF INNS. ETAP.
24. FORMULE 1.
25. Suitehotel.
26. Novotel.
27. Mercure.
28. Sofitel.

29. Готельна мережа Marriot International.
30. Аналіз американського та східного готельних ринків.
31. Стан готельної справи США.
32. Курортні готелі у США.
33. Розвиток міжнародних готелів у США.
34. Східні ринки готельної індустрії.

Тема 7. Міжнародні готельні мережі України. Стан та перспективи розвитку.

7. Міжнародні готельні мережі в Україні.
8. Основні принципи розвитку міжнародних мереж і стан міжнародних готелів мережі України.
9. Привабливість готельної індустрії України для міжнародних інвесторів та способи виходу на готельний ринок України.
10. Основні проблеми та перспективи розвитку міжнародних мереж.
11. Проблеми і чинники, що перешкоджають розвитку готелів в Україні.
12. Державні програми сприяння будівництву готелів в Україні і плани відкриття готелів в Україні.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

11. Айгистова О.В. Введение в бизнес туроперейтннга / О.В. Айгистова, Ю.В. Забаев, А.И. Сеселкин. – М.: РМАТ, 1996. – 103 с.
12. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма / Н.С. Барчукова. – М.: Международные отношения, 1986. – 173 с.
13. Квартальнов В.А. Туризм социальный: история и современность / В.А. Квартальнов, В.К. Федорченко. – К.: Вища школа, 1989. – 337 с.
14. Крачило Н.П. География туризма / Н.П. Крачило. – К.: Вища школа, 1987. – 206 с.
15. Культура на зламі тисячоліть (філософія, туризм, освіта): Зб. наукових статей. – К, 1996. – Ч. III. – 122 с.
16. Магидович И.П. Очерки по истории географических открытий / И.П. Магидович, В.И. Магидович. – В 5 т. – К.: Просвещение, 1982–1986.
17. Міжнародний туризм. – К, 1992–1998 рр.
18. Немоляева М.З. Международный туризм: вчера, сегодня, завтра / М.З. Немоляева, Л.Ф. Ходорш. – М.: Международные отношения, 1985. – 169 с.
19. Розвиток туризму в Україні : Проблеми і перспективи : Зб. наукових статей. – К, 1995. – 240 с.
20. Туристичні ресурси України : Зб. наукових статей. – К, 1996. – 350 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Громадське будівництво»

Тема 1. Будівництво, загальні відомості про будівлі і споруди готельного комплексу, основні поняття і вимоги.

1. Основні поняття про будівництво.
2. Організаційні форми будівництва.
3. Техніко-економічні особливості будівництва.
4. Інноваційні процеси у будівництві.
5. Основи стандартизації.
6. Загальні відомості про будівлі і споруди.
7. Поняття про конструктивні елементи будинків і будівельних виробів.
8. Основні вимоги до будинків.
9. Класифікація будівель.
10. Стіни і перегородки.
11. Каркасно-панельні конструкції.
12. Перекриття.
13. Дахи і перекриття.
14. Підлоги.
15. Вікна, двері і ворота.
16. Сходи, пандуси, ліфти і ескалатори.
17. Інтер'єри готельних, торгових будинків та їдалень

Тема 2. Основні будівельні та оздоблювальні матеріали їх характеристика та класифікація.

1. Види будівельних матеріалів та їх класифікація.
2. Природні кам'яні матеріали.
3. Керамічні матеріали та вироби.
4. Розчини, сухі суміші, бетони, залізобетони та вироби з них.
5. Деревина та вироби з неї.
6. Метали і вироби з них.
7. Покрівельні та гідроізоляційні матеріали
8. Вибір оздоблювальних матеріалів.
9. Експлуатаційні вимоги до оздоблення.
10. Матеріали для оздоблення основних приміщень готелів.
11. Елементи оздоблення і контроль якості виконаних робіт.
12. Класифікація будівель, загальні вимоги до них.
13. Каркаси будівель та їх елементи.
14. Ситуаційний план та план благоустрою території
15. Поняття про основи та ґрунти.
16. Земляні роботи.
17. Фундаменти.
18. Конструктивні елементи громадських будівель.

Тема 3. Порядок проектування, погодження і затвердження проектів будівель і споруд готельного комплексу та їх технічна експлуатація.

1. Цілі та завдання будівельного проектування.

2. Стадії та зміст проектної документації.
3. Затвердження проектної документації.
4. Якість проектних рішень.
5. Показники якості проектів.
6. Технічна експлуатація будівель і споруд.
7. Спостереження за станом будівель та споруд.
8. Огляди будівель та споруд.
9. Проведення ремонтних робіт.
10. Паспортизація будівель і споруд.
11. Порядок ведення, зберігання та використання паспорта технічного стану будівлі.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Будівельне матеріалознавство: Підручник. – К.: ТОВ УВПК «ЕксОБ», 2004. – 704с.
2. ДБН 360.92** (із змін. № 1 – 10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень. – К.: Мінінвестбуд України, 1992. – 65с.
3. ДБН А 2.2 – 3 – 2004. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва. – К.: Держбуд України, 2004. – 35с.
4. ДБН А.2.2. – 3 – 2003. Положення про авторський нагляд за будівництвом будинків і споруд. – К.: Держком України з будівництва та архітектури, 2003. – 9 с.
5. ДБН А.3.1. – 3 – 94. Про прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів. Основні положення. – К.: Держкоммістобудування України, 1994. – 29 с.
6. ДБН В.2.2.-9 – 99. Громадські будинки і споруди. Основні положення. – К.: Держбуд України, 1999. – 46 с.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. – К.: Держспожив стандарт України, 2004. – 12 с.
8. ДСТУ Б А.2.4.-7 – 95. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
9. 10. Карсекін В.І. Проектування підприємств громадського харчування./ Карсекін В.І – К.: Вища школа 1992. – 241с.
11. Клименко Є.В. Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд./ Клименко Є.В. Навчальний посібник – К.: Центр навч. Л-ри, 2004. – 304 с.
12. Кравченко В.С. Водопостачання та каналізація. / Кравченко В.С. Підручник. – К.: Кондор. 2007. – 288 с.
13. СНиП 2.01.02 – 85. Противопожарные нормы. – М.: Госком СССР по делам строительства., 1986. – 8с.
14. СНиП 2.04.01 – 85. Внутренний водопровод и канализация. – М.: Госком СССР по делам строительства, 1986. – 56 с.
15. СНиП II –Л.8.71. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – М.: Изд-во лит. По строительству, 1972. – 32 с.
16. 17. Сучасні композиційні будівельно-оздоблюванні матеріали: Підручник. К.: КНУБА, 2005. – 512 с.
18. Шаповал С.Л. Основи будівництва / С.Л. Шаповал за ред.. АА Мазаракі – К.: Київ нац. торг.-екон. ун-т, - 2007. – 186 с.
19. Шаповал С.Л. Громадське будівництво / С.Л. Шаповал. Курс лекцій. КНТЕУ, 2010. – 208 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Інженерне обладнання будівель і споруд»

Тема 1. Основи інженерного обладнання будівель, системи опалення, вентиляції та кондиціонування, водопостачання та каналізації.

1. Інженерні системи життєзабезпечення будівель і споруд.
2. Системи опалення, їх типи та обладнання.
3. Системи вентиляції, їх типи та обладнання
4. Системи кондиціонування, їх типи та обладнання.
5. Забезпечення енергозбереження
6. Системи водо забезпечення та каналізації
7. Забезпечення холодною водою.
8. Забезпечення гарячою водою
9. Каналізація.
10. Водостоки будівель.

Тема 2. Електропостачання, електрообладнання, газопостачання, ліфтове і підймальне обладнання будівель і споруд туристичного комплексу.

1. Джерела електропостачання.
2. Джерела і види електроосвітлення.
3. Норми освітлення різних поверхонь.
4. Засоби внутрішнього зв'язку: телефон, пристрої внутрішнього зв'язку, телетайп, пневмопошта.
5. Радіофікація, електрогадинофікація.
6. Сигналізації.
7. Пристрої протипожежної сигналізації.
8. Склад систем газопостачання.
9. Системи газопостачання.
10. Газопостачання готелів.
11. Ліфти, їх класифікація, устрій і принцип роботи.
12. Планувальне рішення ліфтів, машинне відділення, технічний поверх, техніка безпеки.
13. Канатні дороги, фунікулери

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Будівельне матеріалознавство: Підручник. – К.: ТОВ УВПК «ЕксОБ», 2004. – 704с.
2. ДБН 360.92** (із змін. № 1 – 10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень. – К.: Мінінвестбуд України, 1992. – 65с.
3. ДБН А 2.2 – 3 – 2004. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва. – К.: Держбуд України, 2004. – 35с.
4. ДБН А.2.2. – 3 – 2003. Положення про авторський нагляд за будівництвом будинків і споруд. – К.: Держком України з будівництва та архітектури, 2003. – 9 с.
5. ДБН А.3.1. – 3 – 94. Про прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів. Основні положення. – К.: Держкоммістобудування України, 1994. – 29 с.
6. ДБН В.2.2.-9 – 99. Громадські будинки і споруди. Основні положення. – К.: Держбуд України, 1999. – 46 с.

7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. – К.: Держспожив стандарт України, 2004. – 12 с.
8. ДСТУ Б А.2.4.-7 – 95. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
9. Ежемесячный науч.-техн. и производ. Ж. «Строительные материалы.»
10. Карсекін В.І. Проектування підприємств громадського харчування./ Карсекін В.І – К.: Вища школа 1992. – 241с.
11. Клименко Є.В Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд./ Клименко Є.В. Навчальний посібник – К.: Центр навч. Л-ри, 2004. – 304 с.
12. Кравченко В.С. Водопостачання та каналізація. / Кравченко В.С. Підручник. – К.: Кондор. 2007. – 288 с.
13. СНиП 2.01.02 – 85. Противопожарные нормы. – М.: Госком СССР по делам строительства., 1986. – 8с.
14. СНиП 2.04.01 – 85. Внутренний водопровод и канализация. – М.: Госком СССР по делам строительства, 1986. – 56 с.
15. СНиП II –Л.8.71. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – М.: Изд-во лит. По строительству, 1972. – 32 с.
16. Справочник современного строителя./ Л.Р. Мильян и др.; Под общ. Ред.. Л.Р. Мильяна – узд. 3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 540 с.
17. Сучасні композиційні будівельно-оздоблюванні матеріали: Підручник. К.: КНУ-БА, 2005. – 512 с.
18. Шаповал С.Л. Основи будівництва / С.Л. Шаповал за ред.. АА Мазаракі – К.: Київ нац..торг.-екон. ун-т, - 2007. – 186 с.
19. Шаповал С.Л. Громадське будівництво / С.Л. Шаповал. Курс лекцій. КНТЕУ, 2010. – 208 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

«Проектування закладів ГРГ»

Тема 1. Організаційні засади проектування готелів.

1. Мета, завдання проектування готелів.
2. Терміни та визначення понять.
3. Законодавча і нормативна база.
4. Загальні положення.
5. Організація проектування.
6. Вихідні дані і завдання для проектування.
7. Концептуальні засади проектування готелів.
8. Сучасні напрями та концепції проектування готелів і готельних комплексів (ГК).
9. Системи автоматизації проектування (САПР).

Тема 2. Розміщення готелю на земельній ділянці.

1. Призначення готелів та їх розміщення в планувальній структурі міста.
2. Правила розміщення готелів на земельній ділянці.
3. Зовнішня організація функціональних елементів готелю залежно від його категорії: пішохідна доступність, вхідні майданчики в приміщення громадського і житлового призначення, автостоянки та майданчики для тимчасового паркування автомобілів і автобусів, проїзди, підземні гаражі, господарська зона і додаткові послуги.
4. Зонування земельної ділянки.

Тема 3. Об'ємно-планувальні рішення готелів.

1. Категорія готелю і функціональні фактори при його проектуванні.
2. Моделювання та структуризація сервісного центру: приймання і розселення, організація харчування, додаткові послуги.
3. Функціональне зонування приміщень.
4. Композиційні схеми планувальних рішень готелів.
5. Загальні функціонально-планувальні вимоги до окремих елементів будівлі готелю: приймально-вестибюльна і житлова група, культурно-дозвіллева, фізкультурно-оздоровча, медичного обслуговування, побутового обслуговування, підприємства харчування, підприємства торгівлі, торговельної діяльності, адміністрації та служб експлуатації, приміщення обслуговування, вбудовано-прибудовані підприємства і заклади.

Тема 4. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень.

1. Зонування приймально-вестибюльної групи приміщень: вхідна зона, зона прийому (реєстрація та оформлення документів), очікування й збору організованих груп, інформації, телефонів автоматів, банкоматів і торговельних кіосків, входу до підприємства харчування та побутового обслуговування, комунікаційна зона (з ліфтовими холами).

Тема 5. Проектування житлових приміщень.

1. Склад житлових приміщень готелю.
2. Типи номерів, їхнє співвідношення і площі залежно від категорії готелю.

3. Правила розміщення житлових кімнат.
4. Поповерхове обслуговування.

Тема 6. Проектування закладів ресторанного господарства при готелі.

1. Тип і місткість підприємств харчування при готелі залежно від категорії готелю.
2. Склад приміщень підприємства харчування при готелі і правила організація його діяльності.
3. Обґрунтування кількості й типу технологічного устаткування залежно від особливостей виробничого процесу.
4. Технологічні вимоги до проектування ЗРГ та їх об'ємно-планувального вирішення.
5. Особливості діяльності ЗРГ при готелі.

Тема 7. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення.

1. Нормативна база проектування приміщень культурно-дозвілєвого призначення (ПКДП) та їх склад залежно від типу готелю.
2. Рекомендації щодо розміщення ПКДП в готелі.
3. Склад, розміри і площі споруд фізкультурно-оздоровчого призначення (ПФОП).
4. Рекомендації щодо розміщення ПКДП і ПФОП в готелі.

Тема 8. Проектування службових, господарських та виробничих приміщень готелю.

1. Проектування приміщень адміністрації, туристичних організацій тощо.
2. Склад і площі інженерно-технічних та службово-господарських приміщень.
3. Функції проектувальника при розробленні принципів схем улаштування інженерного обладнання.
4. Схеми комунікаційного забезпечення технологічного устаткування.

Тема 9. Характеристика інженерних систем готелю.

1. Водопостачання і каналізація.
2. Опалення, вентиляція та кондиціонування.
3. Електропостачання та електрообладнання.
4. Системи зв'язку та сигналізації.
5. Ліфти та інші види механічного транспорту.
6. Сміттєвидалення.

Тема 10. Санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги та протипожежна безпека.

1. Концепція «комфорту у готелі».
2. Система управління інженерним обладнанням (BMS), система управління номером (RMS).
3. Вимоги до житлових і громадських приміщень: об'єм, температура, відносна вологість, захист від небажаних запахів, пиловидалення, окиснюваність повітря, освітленість приміщень, захист від іонізуючого та високочастотного опро-

мінювання і внутрішніх джерел, рівні електромагнітних полів тощо. Проти-пожежна безпека в готелі.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Положення про ескізний архітектурний проект: наказ Держбуду України від 23.10.1991 р. № 51/-839/1.
2. ДБН А 2.2-1.2003. Склад і зміст матеріалів оцінки впливів на навколишнє середовище (ОВНС) при проектуванні і будівництві підприємств, будинків і споруд.
3. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі. – К.: Мінрегіонбуд України, 2009.
4. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
5. ДСТУ Б А.2.4-7-95. Система проектної документації для будівництва. Правила виконання архітектурно-будівельних робочих креслень.
6. ДСТУ Б А.2.4-4-99 (ГОСТ 21 101-97). Основні вимоги до проектної і робочої документації.
7. ДСТУ Б А.2.4-10-95 (ГОСТ 21-110-95). Правила виконання специфікації обладнання, виробів і матеріалів.
8. ДСТУ 30523-97. Послуги громадського харчування.
9. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
10. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 4581:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
12. ДБН 360-92. Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень.
13. СНиП II-Л8-71. Підприємства общественного питания. Нормы проектирования.
14. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування: наказ М-ва економіки та з питань європ. інтегр. України від 24.07.2002 р. № 219.
15. Баймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Баймер. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 382 с.
16. Економіка підприємства: підр. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. / І. О. Чаюн, Г. М. Богославець, Л. Л. Стасюк та ін. – К., 2005. – 568 с.
17. Клименко Є. В. Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд: навч. посіб. / Є. В. Клименко. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 304 с.
18. Мазаракі А. А. Менеджмент: теорія та практика: навч. посіб. / А. А. Мазаракі, Г. Є. Мошек та ін. – К.: Атика, 2007. – 564 с.
19. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
20. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. – К.: КНТЕУ, 2008. – 307 с.
21. П'ятницька Н. О. Організація виробництва та обслуговування в громадському харчуванні. Практикум: Навчальний посібник / Н. О. П'ятницька. – К.: Вища школа, 1990. – 271 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «Статистика в готельно-ресторанній справі»

Тема 1. Предмет і методи статистики.

Загальні відомості про статистику та історію розвитку. Предмет статистики. Ознаки та їх властивості. Поняття про абсолютні величини, їх види. Відносні величини, їх суть і форми вираження. Основні категорії статистики. Статистичні спостереження.

Тема 2. Вибірковий метод і групування первинних даних.

Генеральна сукупність і вибірка. Репрезентативність вибірки. Поняття про статистичне зведення. Групування первинних даних. Варіаційні ряди. Ряди розподілу. Техніка побудови варіаційних рядів. Графіки варіаційних рядів.

Тема 3. Середні величини і показники варіації.

Середня арифметична і її властивості. Показники варіації. Дисперсія та її властивості. Середнє квадратичне відхилення. Коефіцієнти варіації. Середня геометрична. Структурні середні.

Тема 4. Економічна ефективність туризму і готельного господарства.

Показники розвитку готельно-ресторанних підприємств і туризму. Основні фонди підприємств, їх характеристика та показники використання. Обігові засоби туристичного підприємства. Система національних рахунків.

Тема 5. Ряди динаміки.

Види і правила побудови рядів динаміки. Статистичні характеристики рядів динаміки. Приклади розрахунку рядів динаміки. Середні показники динаміки.

Тема 6. Кореляційно-регресійний аналіз. Функціональна залежність і кореляція. Коефіцієнти кореляції. Поняття регресії. Рівняння лінійної регресії. Визначення параметрів лінійної регресії. Ряди регресії.

Тема 3. Індeksi. Суть і функції індексів. Методологічні основи побудови зведених індексів. Агрегатна форма індексів. Середньозважені індeksi.

Тема 7. Оцінка фінансових результатів діяльності підприємства.

Фінанси туристичного підприємства. Фінансові результати діяльності туристичного підприємства. Розподіл прибутків. Рентабельність. Операційний важіль та поріг рентабельності. Запас фінансової міцності і комерційна політика. Фінансова звітність підприємства та її значення.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бараник З.П. Статистика / З.П. Бараник. – К. : Вид-во Ун-ту «Україна», 2006. – 268 с.
2. Беркита Н.М. Економічна статистика / Н.М. Беркита. – К.: Професіонал, 2004. – 208 с.

3. Герасименко С.С. Статистика / С.С. Герасименко, А.В. Головач, А.М. Єріна. – К. : Вид-во КНЕУ, 2000.
4. Державна програма переходу на міжнародну систему обліку і статистики. – К.: Мін-во статистики України, 1992.
5. Економічна статистика / Р.М. Моторин, А.В. Головач та ін. – К. : Вид-во КНЕУ, 2005. – 362 с.
6. Єріна А.М. Економічна статистика : Практикум / А.М. Єріна, З.О. Пальян, О.К. Мазуренко. – К. : ТОВ «УВПК», 2002. – 284 с.
7. Захожай В.Б. Практикум з основ статистики / В.Б. Захожай, І.І. Попов, О.В. Коваленко. – К. : МАУП, 2001. – 176 с.
8. Захожай В.Б. Статистика праці та зайнятості / В.Б. Захожай, А.В. Калина. – К. : МАУП, 1999.
9. Захожай В. Б. Теорія статистики / В.Б. Захожай, В.С. Федорченко. – К. : МАУП, 2006.
10. Мармоза А.Т. Практикум з теорії статистики / А.Т. Мармоза. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2003. – 344 с.
11. Мендела І.Я. Статистика: навчально-методичний посібник / Укладач: І.Я.Мендела. – Івано-Франківськ: Вид-во «Фоліант», 2014. – 100 с.
12. Федорченко В.С. Економічна статистика / В.С. Федорченко. – К. : МАУП, 2000.
13. Фещур Р.В. Статистика / Р.В. Фещур, А.Ф. Барвінський, В.П. Кічор. – Л. : Інтеллект-Захід, 2001.
14. Шинкаренко В.Г. Теорія статистики / В.Г. Шинкаренко. – Харків : Вид-во ХНАДУ, 2005. – 168 с.
15. Головне управління статистики в Івано-Франківській області : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: stat.if.ukrtel.net/
16. Державна служба статистики України : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua
17. Зведено-статистичний аналіз : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ukrstat.org/uk/druk/katalog/kat_u/publ1_u.htm

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Мікроекономіка

Тема 1. Предмет і метод мікроекономіки.

1. Проблема обмеженості ресурсів і необхідність вибору. Крива виробничих можливостей. Альтернативність цілей використання обмежених ресурсів і раціональність поведінки суб'єктів ринкових відносин.
2. Методологія мікроекономіки: граничний аналіз, моделювання: графічне, аналітичне, табличне; оптимізація й визначення рівноваги тощо. Поняття економічної моделі, необхідність її застосування в мікроекономіці.
3. Нормативна й позитивна мікроекономіка. Взаємозв'язок мікроекономіки з іншими дисциплінами.

Тема 2. Теорія граничної корисності і поведінка споживача.

1. Поняття потреби, види потреб. Економічні блага, їх класифікація. Поняття корисності, її особливості та спосіб досягнення. Сукупна та гранична корисність. Функція корисності як залежність між кількістю одиниць споживаного блага та рівнем корисності, то досягається споживачем.
2. Процес споживання та динаміка зміни сукупної і граничної корисності. Перший закон Госсена. Закон спадної граничної корисності блага, його графічне зображення. Другий закон Госсена.
3. Вплив на поведінку споживача бюджетних обмежень і цін. Суть раціонального вибору споживача. Основні положення теорії поведінки споживача. Поняття рівноваги споживчого вибору. Модель споживання набору благ.
4. Моделювання поведінки споживача, який прагне раціоналізувати свій вибір з урахуванням спадної граничної корисності блага.

Тема 3. Ординалістська теорія поведінки споживача.

1. Система переваг споживача та її основні елементи: здатність до ранжування альтернатив, транзитивність переваг, ненасичуваність благами, субституціональність.
2. Особливості аналізу функції корисності з ординалістських та кардиналістських позицій. Криві байдужості як спеціальний інструментарій мікроекономічного аналізу. Спадний характер та неможливість перетину кривих байдужості. Карта кривих байдужості.
3. Гранична норма заміщення благ: суть і методика обчислення. Крайні випадки взаємозаміщення та взаємодоповнення благ.
4. Бюджетне обмеження і можливості споживача. Бюджетна лінія: рівняння і графічна побудова. Визначення нахилу бюджетної лінії та кута нахилу внаслідок зміни цін на блага. Вплив зміни доходу споживача на положення бюджетної лінії та на процес споживання.
5. Графічний підхід до оптимізації споживчого вибору, його гранична інтерпретація.

Тема 4. Аналіз поведінки споживача.

1. Зміна оптимального стану споживача в результаті зміни його доходу. Графічний аналіз і побудова лінії «дохід — споживання». Нахил лінії як свідчення ставлення споживача до благ. Поняття “нормальних” і низькоякісних товарів. Криві Енгеля.

2. Зміна вибору споживача в результаті зміни ціни одного з товарів та обох товарів. Побудова лінії «ціна — споживання». Побудова лінії індивідуального попиту споживача.
3. Розкладання сукупної зміни обсягу попиту на дві складові: ефект доходу і ефект заміщення. Одно- та різнонаправлений вплив ефектів. Парадокс Гіффена.

Тема 5. Ринковий попит та пропозиція. Ринкова рівновага.

1. Попит на товари в умовах досконало конкурентного ринку. Ринковий попит як сума індивідуального попиту всіх споживачів певного товару. Зображення попиту: аналітичне, табличне та графічне. Закон попиту та його пояснення базовими положеннями теорії поведінки споживача.
2. Цінові та нецінові детермінанти попиту. Зміна величини попиту: переміщення вздовж функціонально заданої лінії попиту. Зміна попиту в цілому під впливом нецінових детермінант, її графічна ілюстрація.
3. Концепція цінової еластичності попиту у визначенні міри чутливості споживача до зміни цін на товари. Методичні підходи до обчислення показника еластичності: точкова та дугова еластичність.
4. Суть поняття “пропозиція”. Закон пропозиції та його аргументація: ціна як ринковий стимул для виробника, збільшення граничних витрат як стримуючий фактор збільшення обсягу виробництва тощо. Аналітичне, табличне та граничне зображення пропонування.
5. Цінові та нецінові детермінанти пропонування. Методика обчислення рівня цінової еластичності пропозиції. Фактори, що впливають на еластичність пропозиції. Зміна еластичності пропозиції під впливом часу.
6. Ринкова рівновага.

Тема 6. Мікроекономічна модель підприємства.

1. Підприємство як суб'єкт ринкових відносин. Спрощена схема ринково-виробничої системи (вхід, процесор, вихід). Підприємство як закупівельна система, товаровиробник та продавець. Динамічність зовнішнього середовища і його вплив на внутрішню динаміку виробництва.
2. Мотивація поведінки підприємства. Виробнича функція: форми її представлення. Приклади виробничих функцій. Поняття і параметри виробничої функції.
3. Фактори виробництва, їх групування та варіації. Сукупний, середній та граничний продукт. Застосування похідної для визначення граничного продукту праці або капіталу.
4. Прибуток як кінцевий результат діяльності підприємства. Різні концепції прибутку. Види прибутку. Необхідна та достатня умови максимізації прибутку та мінімізації збитків.

Тема 7. Варіації факторів виробництва та оптимум товаровиробника.

1. Виробнича функція з одним змінним фактором і її графічне відображення. Правило спадної віддачі (продуктивності) змінного фактору виробництва. Еластичність виробництва: поняття, методика обчислення показників, діапазон змін. Обґрунтування управлінських рішень щодо розширення та згортання виробництва.

2. Виробнича функція з двома змінними факторами. Крива однакового продукту (виробничої байдужості) - ізокванта. Карта ізоквант. Заміщення факторів виробництва. Гранична норма технічного заміщення. Можливі конфігурації ізоквант.
3. Збільшення випуску за рахунок пропорційного нарощування обсягів ресурсів. Постійна, спадна та зростаюча віддача від масштабу. Поняття однорідних та неоднорідних виробничих функцій. Графіки віддачі від масштабу виробничих функцій. Причини позитивного та негативного ефекту від масштабу.
4. Вибір комбінації виробничих факторів за критеріями мінімізації витрат чи максимізації випуску. Умови комбінації (заміщення) факторів. Лінія однакових витрат - ізокоста. Карта ізокост.

Тема 8. Витрати виробництва.

1. Часткова варіація факторів виробництва і функція витрат. Постійні, змінні та сукупні витрати. Поняття середніх витрат, визначення середніх постійних, середніх змінних та середніх загальних витрат. Обчислення граничних витрат в залежності від форми завдання загальних. Застосування похідної для визначення граничних витрат.
2. Графічне зображення загальних, середніх та граничних витрат. Основні стадії виробництва у короткостроковому періоді. Витрати у довгостроковому періоді. Визначення ефективного розміру виробництва у довгостроковому періоді. Довгострокова крива середніх витрат.

Тема 9. Максимізація прибутку і цінова стратегія монополії. Моделі олігополії. Фірми на ринку монополістичної конкуренції.

1. Монополія і конкуренція. Максимізація прибутку. Коротко- та довгострокова рівновага монополії.
2. Модель монополії. Особливості монополістичної конкуренції.
3. Характерні риси та причини поширення олігополії.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аналітична економія: макроекономіка і мікроекономіка: Навчальний посібник.: У 2 кн. – Кн. 1: Вступ до аналітичної економії. Макроекономіка / За ред. С. Панчишина і П. Островерха. – 4-те вид. випр. і допов. – К: Знання, 2006. – 723 с.
2. Аналітична економія: макроекономіка і мікроекономіка: Навчальний посібник.: У 2кн. / За ред. С. Панчишина і П. Островерха. – Кн. 2: Мікроекономіка. – 4-те., випр. і доп. – К: Знання, 2006. – 437 с.
3. Базилевич В. Мікроекономіка: Опорний конспект лекцій / В.Базилевич, В.Лук'янов, Н.Писаренко. – К.: Четверта хвиля, 1998. – 248 с.
4. Будаговська С. Мікроекономіка і макроекономіка / С.Будаговська. – К.: Основи, 1998. – 518 с.
5. Горобчук Т. Т. Мікроекономіка. Навчальний посібник / Т.Т.Горобчук. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
6. Задоя А. О. Мікроекономіка: курс лекцій / А.О.Задоя. – К.: Знання, 2000.
7. Економічна теорія: макро- і мікроекономіка / За ред. З. Ватаманюка і С. Панчишина. – К.: Видавничий Дім «Альтернативи», 2001. – 606 с.

8. Косік А. Ф. Мікроекономіка: Навчальний посібник / А.Ф.Косік, Г.Е.Гронтковська. – К: Центр навчальної літератури, 2004. – 416 с.
9. Лисовицкий В. Н. Микроэкономика/ В.Н.Лисовицкий. – К.: НВФ «Студ-центр», 1997.
10. Лісовий А. В. Мікроекономіка: Курс лекцій / А.В.Лісовий. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 208 с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Макроекономіка

Тема 1. Макроекономіка як наука.

Агреговані показники. Головна суперечність суспільного розвитку. Домашні господарства. Фірми. Екзогенні змінні. Ендогенні змінні. Економічні ресурси. Змішана економіка. Командно-адміністративна економіка. Макроекономіка. Моделі. Закриті, відкриті, статистичні, динамічні моделі. Нормативна функція макроекономіки. Позитивна функція макроекономіки. Предмет макроекономіки. Ринкова економіка. Функції макроекономіки. Модель кругопотоку. Об'єкти та суб'єкти макроекономіки. Національна економіка. Економічна система. Виробництво і розподіл національного доходу.

Тема 2. Макроекономічні показники в системі національних рахунків.

Амортизація. Валовий випуск. Валовий внутрішній продукт. Валовий національний дохід. Валовий національний продукт. Валові приватні внутрішні інвестиції. Валовий прибуток корпорацій. Виробничий метод розрахунку ВВП. Державні закупівлі. Дефлювання. Дефлятор ВВП. Додана вартість. Інституціональна одиниця СНР. Інфлювання. Кінцева продукція. Метод видатків (кінцевого використання). Національний дохід. Непрямі (продуктові) податки. Номінальний ВВП. Особистий дохід. Особистий дохід після оподаткування. Реальний ВВП. Розподільчий метод (метод доходів). СБНГ. СНР. Споживчі видатки. Субсидії. Трансфертні платежі. Чистий ВВП. Чистий економічний добробут (ЧЕД). Чистий експорт. Чисті приватні внутрішні інвестиції.

Тема 3. Макроекономічна нестабільність (безробіття та інфляція).

Безробіття. Відставання ВВП. Галопуюча інфляція. Гіперінфляція. Депресія. Дефляція. Економічний цикл. Закон Оукена. Інфляція. Криза. Піднесення. Повна зайнятість. Пожвавлення. Потенційний ВВП. Природний рівень безробіття. Рівень безробіття. Рівень зайнятості. Стагфляція. Структурне безробіття. Темп інфляції. Фрикційне безробіття. Циклічне безробіття.

Тема 4. Сукупний попит і сукупна пропозиція.

Вертикальна (класична) ділянка кривої сукупної пропозиції. Висхідна (проміжна) ділянка кривої сукупної пропозиції. Горизонтальна (кейнсіанська) ділянка кривої сукупної пропозиції. Довгостроковий період. Ефект багатства. Ефект відсоткової ставки. Ефект чистого експорту. Кейнсіанська модель сукупної пропозиції. Класична модель сукупної пропозиції. Короткостроковий період. Нецінові чинники. Сукупна пропозиція. Сукупний попит. Фактори сукупного попиту.

Тема 5. Споживання, заощадження та інвестиції. Сукупні видатки і ВВП.

Автономні заощадження, автономне споживання, автономні видатки, автономні інвестиції, акселератор, гранична схильність до заощаджень, гранична схильність до споживання, заощадження, інвестиції, мультиплікатор видатків, основний психологічний закон Кейнса, середня схильність до заощаджень, середня схильність до споживання, споживання.

Тема 6. Держава в системі макроекономічного регулювання.

Державне споживання, державні витрати, державні заощадження, державні інвестиції, дотації, кейнсіанська теорія державного регулювання, класична теорія, національні заощадження, приватні заощадження, суспільні блага.

Тема 7. Фіскальна політика.

Автоматична (недискреційна) фіскальна політика, автоматичні чисті податки, бюджетне сальдо, бюджетний дефіцит, вмонтовані (автоматичні) стабілізатори, державний бюджет, державний борг, дискреційна фіскальна політика, крива Лаффера, мультиплікатор державних витрат, мультиплікатор збалансованого бюджету, мультиплікатор державних видатків, потенційне бюджетне сальдо, фактичне бюджетне сальдо, циклічне бюджетне сальдо.

Тема 8. Грошовий ринок і монетарна політика.

Банківські гроші, банківські резерви, грошова маса, грошова база, грошові агрегати, грошовий мультиплікатор, депозитні гроші, депозитний мультиплікатор, ліквідність, номінальна відсоткова ставка, облікова ставка, обов'язковий норматив резервів, операції на відкритому ринку, політика «дешевих грошей» (кредитна експансія), «політика дорогих грошей» (кредитна рестрикція), попит на гроші для угод, попит на гроші як активи, пропозиція грошей, реальна відсоткова ставка, швидкість обертання грошей.

Тема 9. Механізм зовнішньоекономічної діяльності.

Вільна торгівля (фритредерство), валютний курс, вільний плаваючий валютний курс, гранична схильність до імпорту, дефіцит платіжного балансу, квота, керований плаваючий валютний курс, ліцензія, мито, паритет купівельної спроможності, платіжний баланс, протекціонізм, рахунок капітальних операцій, резервні активи, торговельний баланс, теорія порівняльних переваг, теорія абсолютних переваг, рівноважний рівень світових цін.

Тема 10. Економічне зростання.

Виробнича функція, гранична продуктивність капіталу, гранична продуктивність праці, економічне зростання, економічний розвиток, залишок Солоу, золоте правило нагромадження, капіталоозброєність, модель Домара – Харрода, модель Кобба – Дугласа, модель Кобба–Дугласа – Тінбергена, модель Солоу, технічний прогрес, фактори економічного зростання.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аналітична економія: макроекономіка і мікроекономіка: Навч. посіб.: У 2 кн.. – Кн.1: Вступ до аналітичної економії. Макроекономіка/ За ред. С.Панчишина і П.Островерха. – 4-те вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2006. – 723 с.
2. Базилевич В.Д. Макроекономіка: Навчальний посібник / В.Д. Базилевич, Л.О.Баластрик. – К.: Атіка, 2005. – 81с.
3. Базилевич В.Д. Макроекономіка: Підручник/ За ред. В.Д.Базилевича. – К.: Знання, 2004. – 851. – (Класичний університетський підручник).
4. Базилевич В.Д. Макроекономіка: Тести, ситуаційні завдання, практикум розв'язання: Навч. посіб./ В.Д.Базилевич, Л.О.Баластрик. – К.: Четверта хвиля, 1997.
5. Базилінська О.А. Макроекономіка/ О.А.Базилінська. – Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 442 с.
6. Базилінська О.Я. Макроекономіка: навч. посіб. / О. Я. Базилінська; 2-ге вид., виправл. – К. : ЦУЛ, 2009. – 442 с.
7. Башнянин Г.І. Макроекономічна теорія: Навч. посібник (За ред. д.е.н., проф. Г.І.Башнянина і к.е.н., доц. Л.С.Томашик). – Львів: Новий Світ-2000, 2005. – 552 с.
8. Білецька Л.В., Білецький О.В. Економічна теорія: Політекономія. Мікроекономіка. Макроекономіка: Навчальний посібник/ Л.В. Білецька, В.І. Савич. – Київ: ЦНЛ, 2009. – 652 с.
9. Блауг М. Економічна теорія в ретроспективі./ М.Блауг. – Київ: Основи, 2001.– 670с.
10. Будаговська С. Мікроекономіка і макроекономіка. Підручник./ С.Будаговська, О.Кілієвич, І.Луїнін та ін. – К.: Основи, 2001. – 517 с.
11. Ватаманюк З., Панчишин С. Економічна теорія: макро- і мікроекономіка.— К.: Альтернативи, 2005. – 606 с.
12. Вініченко І.І. Макроекономіка. Навчальний посібник/ І.І.Вініченко, О.В.Гончаренко, Н.В.Дацій, С.О.Корецька. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
13. Дорнбуш Р. Макроекономіка/ Р.Дорнбуш, С.Фішер. – К.: Основи, 1996.— Розд. 6, 20. (Пер. з англ.).
14. Економічна теорія: політична економія : підручник / за ред. С.І.Юрія. – К. : Кондор, 2009. – 604 с .
15. Загальна економічна теорія (політична економія). Підручник у 2-х частинах. Частина I // за редакцією д.е.н., професора Буяна І.В., к.е.н., доцента Ковальчука В.М.- Тернопіль: Лідер. – 2005. – 378 с.

16. Корецький М.Х. економічна теорія. Навчальний посібник/ М.Х.Корецький, О.І.Дачій, Г.М.Кульнєва та ін. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 256 с.
17. Кривцов О.С. Макроекономіка у запитаннях та відповідях: Навчальний посібник/ О.С.Кривцов, В.М.Бережний, В.М.Онегіна. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 200 с.: іл..
18. Круш П.В. Макроекономіка: Навчальний посібник/ П.В. Круш, С.О. Тульчинська. – К.: ЦУЛ, 2005. – 400с.
19. Кучерявенко І.А. Макроекономіка: Практикум: Навч.посіб. 3-тє вид., стер. / І.А.Кучерявенко. – К.: Вікар, 2008. – 239 с.
20. Мельников В.І. Макроекономіка: Навчальний посібник/ В.І. Мельникова, Н.І. Климова.-2-ге вид. випр. і доп. – К.: ВД “Професіонал”, 2005. – 400с.

ОСНОВНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

Культура в ГРС

Тема 1. Суспільна обумовленість зростання етико-культурних компонентів у готельно-ресторанному бізнесі та їх впровадження: міжнародний і вітчизняний досвід.

Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі. Суть понять «мораль», «етика», «професійна етика». Міжнародний і вітчизняний досвід розвитку культури готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 2. Етика- підґрунття сучасного бізнесу. Адміністративна культура та етика.

Розвиток сфери сучасної етики бізнесу. Форми впровадження етики бізнесу. Етичні проблеми у міжнародному бізнесі й засоби їх регулювання. Основні компоненти адміністративної культури. Адміністративна етика.

Тема 3. Корпоративна культура: основні компоненти, правила та методи впровадження

Поняття про корпоративну етику її основні види, форми, принципи впровадження. Етичні норми та правила їх використання в управлінській діяльності. Основні методи корпоративної культури. Сучасні тенденції розвитку корпоративної культури готельно-ресторанного бізнесу. Ставлення працівників до своїх обов'язків.

Тема 4. Культура ділового спілкування, як ознака високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу.

Культура ділового спілкування. Ознаки високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу. Методи оцінки рівня культури фахівців готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 5. Етика та етикет. Етичні основи ділових відносин у бізнесі.

Взаємовідносини з діловими партнерами: етичні та неетичні моделі поведінки. Етика у відносинах з конкурентами. Поняття етикету. Історії виникнення і розвитку етикету. Функції етикету в організації та інтеграції ділової взаємодії. Етикет ділової взаємодії. Формування культури ділової взаємодії фахівців готельно-ресторанного бізнесу. Особливості службового етикету. Діловий етикет. Етикет у міжнародних ділових стосунках.

Тема 6. Організація й проведення ділових заходів: стандарти етикету .

Етикет ділових відносин. Культура нарад і переговорів. Правила використання електронних засобів зв'язку. Ділові прийоми, їх підготовка та проведення. Імідж фахівців готельно-ресторанного бізнесу. Роль іміджу у діяльності працівників готельно-ресторанної справи. Сучасні тенденції у формуванні іміджу.

Рекомендована література

1. Джордж Р.Т. Деловая этика / Р.Т. Джордж; пер. с англ. Р.И. Столпера. Спб.: Экон. Шк, - М.: Прогресе, 2001, - Т, 1. - 496 с; Т. 2. - 560 с.

2. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика / Ф.А. Кузин. - М.: Ось. - 89, 2002. - 512 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учеб. ДЛЯ студ. вузов / А.Я. Кибанов. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 368 с.
4. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. - К.: Центр наук, л-ри, 2003. - 348 с.
5. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны). - М: ОАО «НПО» Изд-во «Экономика», 2000. - 207 с.
6. Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум : навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2006. 192с.
7. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Етика бізнесу. - К.: КНТЕУ, 2006.-192с.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Порядок проведення та критерії оцінювання вступних випробувань регулюється Положенням про організацію вступних випробувань у ДВНЗ “Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника”.