



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор
ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний
університет»

Олег КИРИЧЕНКО

**ПРОГРАМА КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ
ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

Освітній ступінь	<u>перший (бакалаврський)</u>
Спеціальність	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Освітня програма	<u>Готельно-ресторанна справа</u>

СХВАЛЕНО

на засіданні Вченої ради університету
(протокол від 30.11.2023 № 3)

Програма комплексного атестаційного екзамену підсумкової атестації / Укладачі :
Тесленко Т.В., Гакова М.В., Вітренко О.В., Лисенко О.В. – Дніпро: Дніпровський
гуманітарний університет, 2023. с. 26.

Програма вміщує зміст нормативних дисциплін фахового спрямування і
рекомендовану літературу для підготовки до екзамену.

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
(назва програми)
підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
(рівень вищої освіти)
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та назва спеціальності)



(підпис)

Міра ГАКОВА

(ім'я та прізвище)

к.е.н., доцент кафедри

(науковий ступінь, вчене звання)

« 09 » 11 2023 р.

Обговорено на засіданні кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(протокол від 09.11.2023р., № 2).

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ	5
2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ	6
3. ЗМІСТ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ	7
3.1. Організація готельного господарства	7
3.2. Організація ресторанного господарства	13
3.3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу	15
3.4. Аналіз діяльності підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	17
4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	19
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ.....	25

ПЕРЕДМОВА

Комплексний атестаційний екзамен підсумкової атестації (далі – Комплексний екзамен) передбачає комплексну перевірку знань здобувачів вищої освіти, отриманих ними під час навчання за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Програма Комплексного екзамену (далі – Програма) складена відповідно до вимог освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та Стандарту вищої освіти України із галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», затвердженого та введеного в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 р. № 384 (далі – Стандарт ВО).

Комплексний екзамен включає навчальний матеріал з освітніх компонентів «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу», «Аналіз діяльності підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу», які виносяться на атестацію, та дозволяє комплексно перевірити рівень теоретичної та практичної підготовки випускників з метою встановлення відповідності засвоєних ними рівня та обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам Стандарту ВО та/або освітньо-професійної програми.

Програма містить методику та порядок проведення Комплексного екзамену, стислий зміст навчального матеріалу, список рекомендованих джерел та критерії оцінювання.

Комплексний екзамен підсумкової атестації проводиться з використанням тестових технологій. Тестові завдання, що розробляються на базі даної Програми, мають у повному обсязі охоплювати навчальний матеріал, передбачений Програмою. Тестові завдання формуються випусковою кафедрою шляхом розроблення блоку з теоретичних питань та блоку практичних завдань з навчальних дисциплін, що включені до комплексного екзамену.

Комплексний екзамен проводиться у віддаленому режимі з використанням можливостей системи управління дистанційним навчанням «MOODLE» (далі – система).

Сформована база тестових завдань розглядається на засіданні кафедри та подається на затвердження Гаранту освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) освітнього рівня.

Після схвалення база тестових завдань завантажується до системи; база є інформацією для службового користування, доступ до якої є персоналізованим та чітко регламентованим з моменту їх створення до моменту санкціонованого відкриття доступу до неї у системі в день проведення Комплексного екзамену.

1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Кількість тестових завдань з певної навчальної дисципліни, яка входить до Комплексного екзамену визначає НПП, який викладав навчальну дисципліну, як правило, лектор, але **не менше 30 завдань**. Кількість тестів у базі тестових завдань **теоретичної частини має бути не менше 150 завдань**, з яких **50 система** автоматично у рандомному порядку відбере в день проведення Комплексного екзамену.

Кількість практичних завдань в базі має бути не менше 30, з яких **10 система автоматично у рандомному порядку відбере** в день проведення Комплексного екзамену.

Часові обмеження доступу до виконання завдань Комплексного екзамену визначаються розкладом підсумкової атестації та узгоджуються з Головою Екзаменаційної комісії. Часові обмеження на безпосереднє виконання завдання становить 80 хвилин на кожну складову (теоретична та практична). Кількість спроб на виконання тестів – 2 спроби.

Кожне тестове завдання оцінює досягнення важливої та істотної освітньої мети, перевіряє відповідний рівень засвоєння здобувачами вищої освіти знань, в тому числі вищі когнітивні рівні. Умова тестового завдання містить чітко сформульоване завдання, яке фокусується на одній проблемі. Варіанти відповідей – гомогенні (однорідні). Усі дистрактори – вірогідні (правдоподібні). Відомості, що містяться в одному тестовому завданні, жодним чином не дають відповідь на інше тестове завдання. Умови завдань сформульовані позитивно. Завдання сформульовані у вигляді твердження грамотно, коротко, чітко, зрозуміло, без повторів, малозрозумілих слів і символів, без використання негативних тверджень. Зміст завдання відповідає програмним вимогам та відображає зміст навчання.

Кожне тестове завдання має **інструкцію**, яка визначає, що слід робити випробуваному. Інструкція сформульована коротко, чітко і зрозуміло, наприклад, у таких формах: «Відзначити правильну відповідь»; «Вказати номери правильних відповідей»; «Доповнити»; «Встановити відповідність»; «Встановити правильну послідовність» і т.д. Форма інструкції відповідає формі завдання.

Кожне тестове завдання має **умову** – стимул для відповіді, яка описує певну проблему і ставить завдання перед екзаменованим. Умова допомагає здобувачеві вищої освіти чітко уявити поставлену перед ним проблему. Умова може містити лише завдання або складатися із вступних відомостей та запитання. Умова може подаватися у формі запитання, у наказовій формі або у формі незавершеного твердження. У переважній більшості тестових завдань використовується форма запитання або наказова форма, які є легшими для здобувачів вищої освіти і ставлять перед ними чіткіше завдання.

У переважній більшості тестових завдань пропонується 4 варіанти відповідей, серед яких мінімум одна є правильною, решта – дистрактори – неправильними. Усі дистрактори правдоподібні і однорідні. Серед дистракторів

використовуються поширені помилки, хибні уявлення, об'єкти, що відповідають лише частині характеристик, наведених в умові, тощо.

Наприклад, при завданні на встановлення наслідків конкретної ситуації може бути чотири типи відповідей за ступенем правильності наслідку та його зв'язку з наведеною конкретною ситуацією:

- 1) реальний наслідок, пов'язаний з конкретною ситуацією (правильна відповідь);
- 2) реальний наслідок, не пов'язаний з ситуацією;
- 3) нереальний або неправильно описаний наслідок, пов'язаний з конкретною ситуацією;
- 4) нереальний або неправильно описаний наслідок, не пов'язаний з конкретною ситуацією.

Варіанти відповідей розміщено системно (в логічному, в алфавітному порядку, у порядку збільшення або зменшення чисел тощо). Відповіді незалежні одна від одної та не перетинаються між собою, вони однорідні за змістом і належать до однієї навчальної мети.

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ

Складання Комплексного екзамену з використанням тестових технологій в синхронному режимі передбачає:

- реєстрацію здобувача вищої освіти в Системі та отримання персоналізованих логіну та паролю для входу;
- проходження аутентифікації та вхід до Системи у визначений розкладом підсумкової атестації час для складання тестових завдань.

Здобувачі вищої освіти, які допущені до складання підсумкової атестації **за 5 робочих днів** до початку підсумкової атестації перевіряють актуальність власної реєстрації в Системі та доводять інформацію до відома куратора навчальної групи та/або Гаранта освітньо-професійної програми.

Доступ до виконання завдань Комплексного екзамену відкривається навчально-методичним відділом згідно з розкладом підсумкової атестації в день проведення екзамену з **09-00 до 00-00**. Обсяг часу, відведеного на проходження завдань Комплексного екзамену у формі **тестування, становить 1 год. 20 хв. На кожну складову (теоретична та практична).**

На наступний день після проведення Комплексного екзамену відповідальна особа навчально-методичного відділу друкує звіт, який автоматично формується Системою та імпортується в файл формату **.xlsx**, щодо результатів складання завдань Комплексного екзамену та надсилає на електронну адресу **секретаря Екзаменаційної комісії** для обліку результатів та оформлення звітної документації роботи Екзаменаційної комісії (протоколи).

Правила подачі та розгляду апеляцій при проведенні Комплексного екзамену з використанням технологій дистанційного навчання та можливостей Системи. Для розгляду заяв здобувачів вищої освіти **щодо змісту тестових**

завдань і правильності відповідей на них наказом ректора створені Екзаменаційна комісія та Апеляційна комісія, які діють впродовж календарного року.

Апеляція здобувача вищої освіти щодо змісту тестового завдання або правильності відповіді на нього подається ним в довільній формі шляхом надсилання листа на адресу електронної пошти навчально-методичного відділу не пізніше 24 годин після проведення Комплексного екзамену.

За наслідками розгляду заяви Екзаменаційна комісія має право дискваліфікувати тестове питання у разі встановлення:

- 1) невідповідності тематичному плану навчальної дисципліни та її змісту;
- 2) суттєвих недоліків у формулюванні умови чи варіантів відповідей, що унеможливує його однозначне трактування;
- 3) відсутності правильної відповіді в жодній з альтернатив або наявності двох або більше правильних відповідей.

У разі дискваліфікації таке тестове питання вилучається з бази тестових завдань Комплексного екзамену, а всім здобувачам вищої освіти незалежно від наданої відповіді, **нараховується 1 (один) бал**. До Протоколу Екзаменаційної комісії вносяться відповідні зміни.

3. ЗМІСТ КОМПЛЕКСНОГО ЕКЗАМЕНУ

3.1. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Сутність та становлення індустрії гостинності

Сутність індустрії гостинності. Поняття «гостинність», «індустрія гостинності». Взаємозв'язок сфери гостинності і туризму. Структура, основні складові індустрії гостинності, характеристика напрямів діяльності. Основні етапи розвитку світової сфери гостинності. Історія виникнення та розвитку готельної справи. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи); на початку XIX - XX ст.; до середини XX ст.; з середини XX ст. і до теперішнього часу (формування індустрії гостинності). Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди. Сучасні тенденції та фактори розвитку індустрії гостинності. Місце готельного господарства в сфері гостинності та обслуговуванні туристів. Моделі розвитку світового готельного ринку.

Тема 2. Готельні послуги в сфері гостинності

Сутність та зміст готельних послуг. Обов'язкові послуги розміщення. Складові елементи послуги розміщення. Функції готельних номерів, комплексність послуг. Поняття «готельний продукт», його структура. Характер готельної пропозиції. Характеристика складових готельного продукту, м'який та твердий готельний продукт. Рівні послуг в готельному продукті. Поняття «очікуваний продукт», «розширений продукт», «потенційним продукт». Характеристика особливостей готельних послуг. Спеціалізація та глобалізація на

ринку готельних послуг. Готельні ланцюги, їх категорії та переваги.

Тема 3. Готельні підприємства, їх класифікація

Готель, готельна індустрія: сутність та поняття. Сутність готельної діяльності. Групи готельних підприємств: «готелі і аналогічні підприємства», «спеціалізовані підприємства», «інші колективні заклади розміщення». Основні вимоги до класифікації готелів. Основні вимоги до атестації готелю. Критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Статичні та динамічні показники комфорту. Критерії оцінювання рівня комфорту. Міжнародна система стандартизації та сертифікації готельних послуг. Система класифікації міжнародної фірма ВТІ (Business Travel International). Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Французька система класифікації. Сутність класифікації готелів за системами «зірок», «літер», «корон» у країнах Європи, Африки, Близького Сходу, Китаї та Індії. Особливості американської класифікації готелів та класифікації готельних ланцюгів. Класифікація готелів за місцем розташування, за цінами і типами послуг. Марки готельних ланцюгів. Класифікація готелів в Україні. Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій за стандартом України. Типологія готелів. Характеристика видів спеціалізованих готелів.

Тема 4. Будівельні рішення та складові матеріально-технічної бази готелю

Обґрунтування будівельних рішень. Матеріально-технічна база готелю, її складові. Основні фактори, що зумовлюють вибір площ для розміщення готельного комплексу. Характеристика містобудівних, архітектурно-ландшафтних, екологічних та інженерно-економічних факторів. Поняття «архітектурний проект». Основні ознаки будівлі готелів: тип конструкцій; місткість; поверховість; призначення; режим експлуатації та ін. Особливості впливу містобудівних та архітектурно-ландшафтних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу. Вплив містобудівних та архітектурно-ландшафтних факторів на вибір площ для розміщення готельного комплексу. Специфіка розміщення компактного масиву, висотних систем, каскадних типів будівель, мотелів, готелів в живописних місцях і т.д. Умови проектування готелів. Основні фактори, що впливають на процес проектування будівлі готелю. Художньо-просторові рішення будівництва готелю. Техніко-економічне обґрунтування проекту (передпроектне дослідження). Сутність експертизи економічної доцільності будівництва об'єкту. Етапи розробки концепції проектування готелю. Форми плану житлової частини готелю.

Тема 5. Будівлі та приміщення сучасного готельного підприємства

Системи забудови готелів. Характеристика основних систем забудови готелів: централізованої, блокової, павільйонної, змішаної. Характеристика композиційних схем приміщень готелю: зальної, центричної та анфіладної. Типи готельних будівель, сутність їх будівельних рішень. Види будівель та приміщень

готелю. Склад житлових, адміністративних, обслуговуючих та підсобних приміщень. Розподіл площі житлової частини готелю. Структура функціональних зон кімнат готельних номерів, що передбачається. Сучасні вимоги до площі номерного фонду. Особливості планування номерів різних типів. Планування підприємств харчування в готелі. Нормативні вимоги до кількості посадочних місць для ресторанів, кафе і барів. Основні завдання об'ємно-планувальних та архітектурно-планувальних рішень у проектуванні ресторанних залів та інших приміщень готелю.

Тема 6. Роль дизайну в готельному бізнесі

Поняття дизайну та дизайну готельного інтер'єру і екстер'єру. Дизайнерські концепції та завдання в сучасних готелях і об'єктах індустрії гостинності. Характеристика стилю комфортного мінімалізму. Вимоги до готельної будівлі на етапі її проектування: природно-кліматичні, психофізіологічні, містобудівні. Сучасний стан готельного дизайну. Нові напрями дизайну готельних інтер'єрів. Основні положення «нового пуризму» в дизайні інтер'єру. Пріоритетні напрями розвитку готельного ринку України. Створення фірмового стилю готелю і основні вимоги до нього. Поняття, мета і функції фірмового стилю компанії. Європейський стиль. Етапи та складові процесу розробки фірмового стилю компанії, їх сутність й зміст. Основне завдання створення фірмового стилю готельного підприємства. Характеристика іміджевої, ідентифікаційної та корпоративної функцій готелю. Вплив інтер'єру на рівень корпоративної культури, створення комфорту і забезпечення оптимальних умов для обслуговування. Концепція розробки фірмового стилю готелю. Характеристика історичних видів стилів та сучасні підходи до створення фірмового стилю.

Тема 7. Планування та вимоги до готельних споруд

Планувальна структура ділянки готельного підприємства. Поняття генерального плану та вимоги до нього. Вимоги до виконання об'ємно-планувальних рішень будівель готелів. Способи їх розташування житлової і суспільної частин готельного підприємства. Поняття композиційних схем, визначення зальної, центричної, анфіладної, коридорної та секційної композицій. Склад суспільної і житлової частин будівлі готелю. Вимоги до суспільної частини готелю. Види потоків готелю. Вплив внутрішніх, вхідних, вихідних і основних потоків на розміщення приміщень готельного комплексу. Правила розміщення різних груп приміщень готельного підприємства. Вимоги до житлової частини готелю. Житлова частина готелю та склад житлового поверху. Основні форми обслуговування на житлових поверхах. Склад допоміжних приміщень на житловому поверсі відповідно до форми обслуговування на поверсі (автономної, напівавтономної, централізованої). Поняття та склад горизонтальних і вертикальних комунікацій готелю.

Тема 8. Функціональне призначення готельного підприємства та класифікація готельних номерів

Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням. Транзитні та цільові готелі. Поняття та види курортних готелів (бальнеологічні, кліматологічні, грязелікувальні). Концепція туристичних готелів: туристично-екскурсійних, туристично-спортивних, спеціалізованих. Поняття готельних номерів. Вимоги до житлових приміщень готелю. Комфортність номерів, вимоги до їх забезпечення. Характеристика готельних номерів категорії «президентський апартамент», «апартамент», «дуплекс», «люкс», «напівлюкс» «студіо», «стандарт», «економ» - першої, другої, третьої категорії. Класифікація готельних номерів за кількістю місць, кількістю кімнат, за призначенням. Класифікація видів з номеру готелю. Основні види харчування в готелях.

Тема 9. Організація та технологія надання готельних послуг

Специфіка функціонального зонування готелю. Структура приміщень підприємств готельного господарства за функціональним призначенням. Визначення організаційних зв'язків між видами послуг та зонування готелю відповідно до функціонального призначення приміщень. Організація виробництва та надання готельних послуг. Гостьовий цикл готельної діяльності: прибуття - проживання - виїзд. Технологічний цикл виробництва готельних послуг. Характеристика основних, обслуговуючих та допоміжних технологічних циклів. Функціональні служби замкненого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг. Основні складові процесу прийому та розміщення. Функції підрозділів «Front office» і «Back office» готельного підприємства. Процедура прийому та розміщення споживачів. Головні складові в структурі контактної служби. Вимоги до служби прийому і розміщення готелю. Умови розташування служби прийому і розміщення. Функціональне зонування стійки реєстрації клієнтів. Вимоги до зберігання інформації, персоналу та правил роботи служби прийому і розміщення. Вимоги до служби прийому і розміщення готелю. Правила стягування платежу за проживання відповідно до розрахункової години. Форми оплати і порядок проживання в готелі. Обов'язки виконавця та споживача послуг.

Тема 10. Організація прийому і розміщення гостей

Організація праці робітників служби прийому і розміщення. Структура, чисельний склад персоналу служби прийому і розміщення. Розміщення служби. Правила та порядок обслуговування клієнтів персоналом служби прийому і розміщення: адміністратором, нічним аудитором, швейцаром, піднощиком багажу, менеджерами по роботі з гостями. Види робіт нічних аудиторів. Порядок оформлення проживання в готелі українських та іноземних громадян.

Тема 11. Правила документального оформлення приїжджих

Правила документального оформлення приїжджих. Спеціальні форми документів служби прийому і розміщення. Специфіка обліку іноземних громадян.

В'їзд і виїзд гостей, процедура оформлення. Карта гостя. Основні звітні документи служби прийому і розміщення: Карта обліку руху номерного фонду, список вибулих з готелю, список вільних номерів, розрахунки оплати за бронювання і проживання за безготівковим розрахунком, рахунки, касові звіти. Характеристика функцій та посад служби прийому і розміщення: службовець з прийому і розміщення гостей (черговий, адміністратор), портьє, касир, телефонний оператор, службовець з бронювання місць та ін.

Тема 12. Бронювання готельних послуг

Поняття та порядок бронювання. Значення терміну «бронювання». Функції служби бронювання. Прийом заявок і їх опрацювання. Обробка та складання необхідної документації служби бронювання. Характеристика інформації заявки на бронювання. Порядок підтвердження або анулювання заявки. Гарантоване підтвердження бронювання. Основні напрями зниження ризиків в процесі бронювання готельних послуг. Типи і види бронювання номерів. Умови бронювання по попередній оплаті, по виставленню рахунку, під гарантію кредитної карти або компанії. Негарантоване бронювання. Надбронювання. Зміст процесу бронювання. Основні складові, цілі та період процесу бронювання. Ресурси, що виділяються в розпорядження старшого адміністратора. Підготовка робочого місця до роботи службовця відділу бронювання. Складові та етапи процесу бронювання, їх характеристика.

Тема 13. Служби надання основних послуг

Служба управління номерним фондом (Room division). Основні напрями діяльності, функції підрозділів (підсекторів) служби управління номерним фондом, їх характеристика. Господарська служба (експлуатації номерного фонду) (Housekeeping), її призначення та функції. Обов'язки головного каштеляну.

Тема 14. Служба організації харчування

Служба організації харчування (Food and beverage department). Види систем харчування в готелі. Співробітники та склад служби організації харчування. Служба стюардінга. Служба та системи безпеки готелю. Класифікація загроз безпеці готелю. Інформація, що вимагає захисту в готелі. Організація системи заходів безпеки. Системи контролю і управління доступом, її склад. Контроль і управління доступом в службові приміщення. Управління доступом в номер. Адміністративні і технічні засоби забезпечення безпеки. Зразкова структура та функції служби безпеки готелю.

Тема 15. Служби надання додаткових послуг

Інженерно-технічна служба. Спеціалізовані групи та функції інженерної служби. Кадровий склад інженерної служби. Функції головного інженеру та системного адміністратора. Основні системи інженерно-технічного устаткування готелю. Технічна документація. Характеристика внутрішньої водопровідної мережі, опалювальної, вентиляційної і електропостачальної систем. Системи автоматизованого диспетчерського управління та контролю.

Тема 16. Охорона праці

Охорона праці. Мета та організація охорони праці у готельному підприємстві. Відповідальність та обов'язки з охорони праці керівників служб готелю. Правила, порядок та терміни проведення інструктажів по техніці безпеки. Служба постачання і складування. Білизняне господарство. Склад та функції служби постачання і складування. Функції працівників служби постачання. Взаємозв'язок служби постачання і складування з іншими службами готелю, участь у матеріально-технічному забезпеченні підприємства. Організація білизняного господарства. Правила та порядок прийому і видачі білизни, її облік та списання. Робота пральні і хімчистки. Види робіт пральні й хімчистки, організація обслуговування функціональних секторів та гостей готелю.

Тема 17. Організація і технологія обслуговування номерного фонду

Послуги і прибиральні роботи. Основні, додаткові і супутні послуги служби номерного фонду. Види прибиральних робіт. Правила генерального, щоденного і проміжного прибирання номерів. Вечірня підготовка номера та прибирання після виїзду гостя. Прибиральні матеріали, інвентар, устаткування. Послідовність прибиральних операцій, вимоги до них. Правила прибирання. Нестандартне прибирання номера. Організація прибирання готельній території. Контроль якості прибирання номерів. Загальні технічні вимоги до послуг з прибирання будівель, споруд, прилеглої території. Організація контролю за чистотою і порядком в житлових номерах.

Тема 18. Служба номерного фонду

Посадові обов'язки керівника служби номерного фонду. Організація роботи персоналу. Відповідальність та зобов'язання керівника служби номерного фонду, завідувачів поверхами, чергових по поверху (адміністраторів), старших покоївок, покоївок, робітників білизняних складів, прибиральників. Зберігання цінних речей проживаючих. Облік і повернення забутих речей.

Тема 19. Організація надання додаткових послуг в готелі

Платні додаткові послуги. Види платних додаткових послуг. Безкоштовні додаткові послуги. Залежність асортименту додаткових послуг від класу, призначення та місцеположення готелю. Порядок реєстрації та форми записів послуги в спеціальних журналах готелю. Умови розміщення інформації про надання послуг в готелі та вимоги до неї. Бюро обслуговування (сервіс-бюро). Основні функції і види послуг сервіс-бюро. Екскурсійні послуги. Технологічна карта екскурсії, її зміст.

Тема 20. Організаційно-економічні рішення у сфері готельної діяльності

Фактори, що впливають на економіку готелю. Зовнішні фактори впливу на фінансово-економічний стан готелю: економічні, соціальні. Внутрішні фактори, що впливають на економічні показники готелю, їх характеристика. Види систем

тарифів та пільгові схеми оплати. Залежність завантаження готельних номерів і тарифів. Технічні і експлуатаційно-економічні рішення. Економічна складова у прийнятті технічних рішень. Вплив вартості землі та місце розташування на архітектуру готелів. Визначення оптимального розміру готелю та раціоналізація структура номерного фонду. Вплив тарифів і тарифної політики на рішення економічних питань. Основні підходи та методи розрахунку тарифів готельного підприємства. Розрахунок тарифу на основі вартості будівництва готелю (витрат на будівництво) і формули Хабборта. Стандартний підхід до визначення тарифу. Види знижок, їх вплив на завантаження номерів.

3.2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 1. Сутність ресторанного господарства та етапи розвитку ресторанної справи

Історія розвитку харчової індустрії. Роль фахівців у підвищенні рівня та ефективності організації діяльності закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання у ресторанах. Основні функції. Терміни та визначення галузі. Ресторани як соціально-економічна відкрита система.

Тема 2. Особливості організації роботи та типи ресторанів

Загальні і специфічні особливості ресторанного господарства. Нормативно-правове регулювання діяльності закладів ресторанного господарства. Загальна класифікація закладів ресторанного господарства. Класифікація ресторанів. Поняття мережі ресторанів та принципи їх формування. Загальна, виробничо-торговельна та управлінська структура ресторанів. Поняття загальної та виробничо-торговельної структури ресторанів, фактори що впливають на них, їх різновиди, основне та допоміжне виробництво, їх складові.

Тема 3. Організація допоміжного виробництва ресторанів

Організація постачання ресторанів. Основні принципи та особливості організації постачання ресторанів. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання ресторанів. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарства ресторанів. Функції та призначення складського господарства. Операції складського господарства. Види та призначення складів, принципи їх розташування, устаткування та інвентар. Правила прийому та відпуску товарів.

Тема 4. Основи організації виробництва ресторанів

Організація оперативного планування виробництва. Виробнича програма ресторанів. Основні вимоги до організації роботи цехів. Склад та характеристика виробничих цехів ресторанів. Особливості розташування цехів у планах поверхів ресторанів. Організація робочих місць у ресторанах. Організація робочих місць у заготівельних та доготівельних цехах.

Технологічні операції, що виконуються в цехах, відокремлення робочих місць, їх оснащення.

Тема 5. Основи раціональної організації праці у ресторанному господарстві

Основи раціональної організації праці. Завдання, значення, напрями раціональної організації праці. Характеристика основних напрямів раціональної організації праці. Раціоналізація виробничого процесу. Забезпечення умов праці; фактори, що на них впливають; їх оптимальне значення. Раціональні режими праці та відпочинку. Основи нормування праці у ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці у ресторанному господарстві. Методи дослідження трудових процесів. Методика проведення фотографії робочого часу, хронометражу та фотохронометражу.

Тема 6. Структура організаційно-обслуговуючої системи ресторанів

Характеристика будівель та приміщень ресторанів. Основні вимоги до будівель, в яких розміщуються ресторани, склад торговельних приміщень, сучасні підходи до оформлення інтер'єрів, вимоги до меблів та устаткування залів. Види, методи, форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Поняття видів, методів, форм обслуговування, їх класифікація та характеристика.

Тема 7. Матеріально-технічне забезпечення процесу обслуговування

Характеристика основних видів посуду, наборів, скла, столової білизни які застосовуються у ресторанах. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування. Послідовність операцій з підготовки торговельних приміщень до обслуговування. Види сервірування столів. Попереднє сервірування столів до сніданку, обіду, вечері, банкету.

Тема 8. Ведення калькуляційних карт у ресторанному господарстві

Фактори, що впливають на якість готової продукції підприємств ресторанного господарства. Основні технологічні вимоги до обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу. Збірники рецептур ресторанного підприємства. Склад технологічних карт: найменування страв, номер і варіант рецептури, норма вкладення сировини масою нетто на одну порцію, розрахунки на кількість порцій або виробів, що готуються в котлах певної ємності, вихід страви. Порядок опису технологічного процесу приготування страви і його оформлення у технологічній карті (послідовність закладки продуктів залежно від термінів їх теплової обробки, вимоги до якості страви, коефіцієнти його трудомісткості). Вимоги до складання технологічної карти на гарніри до других страв. Форма складання технологічної карти. Техніко-технологічні карти.

Тема 9. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства

Характеристика столового посуду, приборів та столової білизни. Сутність та

види меню, принципи його складання. Карти напоїв, їх види та вимоги до їх складання. Технологія обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Корпоративна культура обслуговування клієнтів.

Тема 10. Спеціальні форми обслуговування

Організація бізнес-ланчів. Організація прискорених форм обслуговування споживачів, які мешкають у готельних комплексах. Організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація «шведських ліній» та «столів-буфетів». Обслуговування бізнес-ланчів. Оформлення бізнес-ланчів в закладах ресторанного бізнесу та в кав'ярнях. Дитячі страви. Організація кейтерингів.

Тема 11. Інноваційні ресторани технології

Сутність інновацій та інноваційного процесу. Створення та освоєння прогресивної виробничої технології та проектування продукції та послуг. Методичні підходи до оцінювання інновацій. Управління інноваційною діяльністю у ресторанному господарстві.

3.3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Тема 1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу

Сутність категорій «менеджмент», «управління» та «управлінські відносини» в готельно-ресторанному бізнесі. Підприємство готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкт господарської діяльності. Менеджери та підприємці. Рівні управління. Закони, закономірності та принципи менеджменту. Методи дослідження у менеджменті. Історія та етапи розвитку менеджменту. Розвиток управлінської науки в Україні. Місія, мета та завдання менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Передумови виникнення науки управління організацією.

Тема 2. Організація - як соціальна структура. Організаційні структури управління

Сучасна організація та її залежність від факторів макросередовища. Організації як об'єкти управління. Колективи (групи) працівників в організації. Фактори впливу на організацію. Процес менеджменту. Види організацій сфери готельно-ресторанного бізнесу України. Сутність та особливості організаційних структур, застосовуваних на підприємствах. Умови ефективності структури управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 3. Функції, фактори й принципи менеджменту

Основні фактори менеджменту та принципи господарського управління. Поняття «функцій менеджменту», їх роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Фактори менеджменту. Технічні, організаційні, економічні,

соціальні фактори. Сутність та особливості функцій менеджменту і їх класифікація. Взаємозв'язок загальних і конкретних функцій менеджменту.

Тема 4. Функція менеджменту - організація виробництва послуг

Сутність і завдання функції організації виробництва послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Організування як загальна функція менеджменту. Сутність та особливості функції організування. Побудова організацій. Аналіз та оцінювання організаційних структур управління. Формування організаційних структур управління підприємств в умовах зовнішньоекономічної діяльності. Функція менеджменту «організація виробництва послуг проживання». Функція менеджменту «організація виробництва послуг харчування». Оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Рациональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів в ресторанах. Управління якістю кулінарної продукції.

Тема 5. Мотивація й стимулювання в готельно-ресторанному бізнесі

Мотивування як загальна функція менеджменту. Сутність і теоретико-прикладні засади мотивування. Матеріальне стимулювання праці. Теоретичні основи мотивації й стимулювання. Стимулювання праці працівників виробництва в готельно-ресторанному бізнесі. Мотиваційні основи управлінської праці.

Тема 6. Функція контролю у готельно-ресторанному бізнесі

Зміст, види, принципи та процес здійснення контролю на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Контролювання як загальна функція менеджменту. Сутність й особливості контролювання. Види контролю. Система контролювання виробничих процесів. Ефективність функції контролю у готельно-ресторанному бізнесі. Методи менеджменту. Сутність та особливості формування методів менеджменту. Класифікація та характеристика методів менеджменту. Управлінські рішення. Сутність, класифікація та процес вироблення управлінських рішень. Оптимізація управлінських рішень. Регулювання як загальна функція менеджменту.

Тема 7. Функція менеджменту - планування

Планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту й можливостей ринку. Прогнозування зміни прибутку й рентабельності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі аналізу факторів зовнішнього, безпосереднього й внутрішнього середовищ. Суть методів аналізу, застосовуваних у плануванні й управлінні підприємств готельно-ресторанної сфери. Аналіз факторів зовнішнього середовища. Аналіз середовища безпосереднього оточення. Аналіз внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Стратегічне планування й управління в готельно-ресторанному бізнесі. Суть організації стратегічного планування й управління на підприємствах. Сіткове планування й управління стратегічних комплексних робіт.

Тема 8. Системи методів менеджменту в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Економічні методи менеджменту, їх значення і ефективність використання Організаційно-адміністративні методи управління. Соціально-психологічні методи управління. Управлінські рішення у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Сучасні технології управління колективами. Комунікаційні процеси в системі управління. Інформація та комунікації у менеджменті. Сутність комунікацій та їх інформаційне забезпечення. Комунікаційний процес. Комунікації ділових партнерів. Особливості спілкування та проведення переговорів з іноземними контрагентами. Керівництво та лідерство в організації. Сутність, основні засади керівництва та лідерства. Підходи до керівництва. Стилі керівництва. Конфлікти як об'єкт керівництва. Стреси як об'єкт керівництва.

3.4. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Тема 1. Предмет і методи економічного аналізу

Економічний аналіз: сутність, види, цілі та завдання. Предмет і об'єкт аналізу. Класифікація та види аналізу, їх характеристика. Методика проведення аналізу. Основні методи аналізу, їх сутність. Способи обробки економічної інформації. Оцінка впливу чинників в аналізі. Способи оцінки чинників. Етапи детермінованого факторного аналізу. Типи детермінованих моделей.

Тема 2. Туристична та готельно-ресторанна діяльність як об'єкт аналізу

Характеристика показників господарської діяльності підприємств туризму. Інформаційна база аналізу. Інформаційні ресурси і потоки. Зміст інформації. Види показників, їх класифікація і характеристика. Особливості показників підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу та туризму, їх економічна сутність. Обіг в туризмі, його значення для підприємств і народного господарства. Чинники, що впливають на обіг підприємств сфери туризму. Показники макро- і мікроекономічного аналізу туристичної діяльності. Основні показники туристичної діяльності на мікрорівні. Аналіз потенціалу та рівня конкурентоспроможності туристичних підприємств. Модель економічного потенціалу підприємства і умови його розвитку. Показники, що характеризують рівень конкурентоспроможності потенціалу підприємства та його оцінка.

Тема 3. Методи детермінованого факторного аналізу

Метод ланцюгових підстановок та його сутність. Процедура і правила ланцюгової підстановки. Спосіб елімінування. Детермінований факторний аналіз, характеристика факторних моделей. Адитивні, мультиплікативні, відносні типи детермінованих моделей. Метод абсолютних та відносних різниць, їх сутність і характеристика. Алгоритм застосування методів факторного аналізу. Процедура

визначення впливу чинників методом абсолютних різниць.

Тема 4. Аналіз стану і використання основних фондів підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу

Види, напрями і завдання аналізу основних фондів. Вартісні показники оцінки основних фондів, їх види. Управлінський і фінансовий аналіз основних виробничих фондів. Аналіз обсягу, динаміки і структури ОВФ. Види оцінки основних фондів, їх сутність і характеристика. Основні показники, аналіз стану і руху основних фондів підприємств туристичної сфери. Загальні, приватні показники і аналіз ефективності використання основних фондів турпідприємств. Характеристика показників місткості і віддачі. Приватні показники ефективності господарської діяльності підприємств громадського харчування. Коефіцієнти ефективності використання номерного фонду готелів. Факторний аналіз фондівіддачі і використання основних фондів, процес їх відтворення. Джерела формування, методи розрахунку, аналіз і оцінка ефективності інвестицій та капітальних вкладень.

Тема 5. Аналіз використання трудових ресурсів та фонду оплати праці на підприємствах туристичного бізнесу

Аналіз забезпеченості трудовими ресурсами турпідприємств, їх характеристика. Трудові ресурси і кадри підприємства, їх суть та основні показники. Облікова та явочна чисельність працівників. Середньоспискова чисельність працівників, її визначення. Класифікація працівників ресторанно-готельного і туристичного бізнесу. Формування трудових ресурсів підприємства і організація праці. Аналіз продуктивності праці та її впливу на ефективність господарської діяльності підприємств. Особливості розрахунку і аналізу продуктивності праці на підприємствах туристичної індустрії. Оцінка рівня продуктивності праці, система узагальнюючих, приватних і допоміжних показників. Аналіз фонду заробітної плати працівників туристичного бізнесу. Основні напрями витрат на оплату праці. Процедура розрахунку і факторна модель фонду заробітної плати.

Тема 6. Аналіз витрат виробництва і обігу підприємств індустрії туризму і готельно-ресторанного бізнесу

Принципи класифікації та показники витрат підприємств громадського харчування. Аналіз та класифікація витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу і туризму. Економічна суть витрат та види витрат підприємства. Класифікація витрат як база для аналізу витрат, планування і пошуку резервів їх зниження. Специфіка витрат підприємств ресторанно-готельного бізнесу і туризму. Номенклатура статей витрат обігу та виробництва у сфері послуг. Номенклатура статей при калькуляції повної собівартості турпродукту. Чинники, що впливають на структуру собівартості в індустрії туризму. Аналіз собівартості продукції, його види. Сутність аналізу динаміки і структури собівартості продукції. Аналіз витрат на одну грошову одиницю виробленої продукції,

собівартості найважливіших продуктів і прямих трудових витрат.

Тема 7. Аналіз фінансових результатів діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанного бізнесу

Сутність і функції прибутку підприємств туризму. Завдання аналізу прибутку і рентабельності, характеристика показників. Економічна сутність прибутку підприємств туризму. Доходи і витрати підприємства. Процедура розрахунку прибутку на підприємствах громадського харчування, готелів і туроператорів. Основні показники і завдання економічного аналізу прибутку і рентабельності. Аналіз фінансових результатів діяльності туристичних підприємств, його завдання і етапи. Факторний аналіз прибутку від реалізації і оподаткованого прибутку. Аналіз рентабельності господарської діяльності, прибутку від реалізації і складу прибутку в динаміці. Основні показники рентабельності туристичних підприємств. Аналіз чинників, що впливають на показники прибутку і рентабельності.

Тема 8. Комплексний аналіз фінансового стану підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Методика аналізу та оцінки фінансового стану підприємства, методи і системи аналізу. Основні проблеми фінансового стану підприємств та етапи його оцінки. Сутність і види горизонтального і вертикального аналізу балансу підприємства. Позитивні і негативні тенденції в активі і пасиві балансу. Аналіз показників платоспроможності та її оцінка. Оцінка кредитоспроможності підприємства, основні показники аналізу і методи їх розрахунку. Поняття і оцінка фінансової стійкості і фінансового стану підприємства. Характеристика основних показників аналізу ФСП і чинників, які на нього впливають. Ліквідність та її види. Визначення ступеня ліквідності підприємства. Показники оцінки ліквідності, їх розрахунок і аналіз.

4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології в готельному господарстві: навч. посіб. / Н. М. Влащенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: Друкарня МАДРИД, 2014. – 127 с.
2. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. / О.М. Головка, Н.С. Кампов, С.С. Махлинець. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
3. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч. посіб. / Л. О. Іванова. – Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. – 215 с.
4. Котлер. Ф. Основи маркетингу. Класичне видання: навч. посіб. / Ф. Котлер, Г. Армстронг. – К.: Діалектика, 2020. 800с.
5. Круль Г. Я. Основи готельної справи: навч. посіб / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

6. Лук'янова Л.Г. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посібник / Л. Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч; Київ. ін-т туризму, екон. і права; За ред. В.К. Федорченко. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
7. Мальська М.П. Організація готельного обслуговування: Підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк, Ю.С. Занько. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
8. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навчальний посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
10. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха, М.Д. Стамболов; за заг. ред. О. В. Шербенка. – К.: Вид-во Європ. ун-ту., 2007. – 181 с.
11. Полякова А.В. Інфраструктура готельного та ресторанного господарства: навч. посіб. для студентів ВНЗ / А.В. Полякова, В.П. Оліфіров; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, Каф. готел. і ресторан. справи. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. – 251с.
12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / Х.Й. Роглев; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
13. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик; Нац. ун-т харч. технологій. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2014. – 431 с.
14. Скрипко Т.О. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. / Т.О. Скрипко, О.О. Ланда; Укоопспілка, Львів. комерц. акад. – Л.: Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. – 299 с.
15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
16. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація. К.: Дакор., К.: Вира-Р., 2003. 334 с.
17. Гуць В. С. Г977 Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська – Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. – 568 с.
18. Головка О. Організація готельного господарства : навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 408 с.
19. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник . М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
20. Пічугіна Т. С., Ткачова С. С., Ткаченко О. П..Управління змінами : навч. пос. Х. ХДУХТ, 2017. 226 с
21. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. Посібник. К.: Кондор, 2005. 408 с.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. посіб. 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В.Архіпов, В.А.Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
3. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. пос. / В.В.Архіпов. – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
4. Архіпов В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В.В.Архіпов, Т.В.Іванникова, А.В.Архіпова. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
5. Бейдик О. О. Рекреаційні ресурси України : навч. посібник / О. О. Бейдик. – Київ : Альтерпрес. 2009. – 400 с.
6. Карпенко Р.В. Облік, калькуляція і звітність у закладах ресторанного господарства: Навчальний посібник / Р.В. Карпенко, В.М. Кузнецов, Н.Г. Салогуб. – Харків: Світ Книг, 2017. – 288 с.
7. Лояк Л. М. Організація ресторанного господарства : організаційно-технологічні основи : Частина I : Навчально-методичний посібник / Л. М. Лояк. – Івано-Франківськ : Тіповіт, 2014. – 249 с.
8. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник / Л. М. Мостова, О. В. Нечай; 2-ге вид. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012. – 388 с.
9. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник / Л.М. Мостова, О.В. Новікова; 2-ге вид. – К. : Видавництво Ліра-К, 2012. – 388 с.
10. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І.Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
11. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії. Навч. посібник для вищих навч. закладів / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Київ: Кондор-Видавництво, 2013. – 240 с.
12. Дорохін В.О., Герман Н.В., Шеляков О.П. Теплове обладнання підприємств харчування. Підручник. – Полтава: РВВПУСКУ, 2004 583 с.
13. Дейниченко Г.В., Ефимова В.А., Постнов Г.М. Оборудование предприятий питания. Справочник: – Ч.1. Харьков: ДП Редакция «Мир Техники и Технологии», 2002. 256 с.
15. Дейниченко Г.В., Ефимова В.А., Постнов Г.М. Оборудование предприятий питания. Справочник: – Ч.3. Харьков: ДП Редакция «Мир Техники и Технологии», 2005. 456 с.
16. Кулінка Ю.С. Технологічне обладнання закладів готельного і ресторанного господарства : навчально-методичний комплекс дисципліни для здобувачів вищої освіти спеціальності 015 Професійна освіта (Сфера обслуговування). Кривий Ріг : КДПУ, 2019. 240 с.
17. Линник О. І. Сучасні вимоги до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства / О. І. Линник // Сучасний стан та перспективи

розвитку економіки, фінансів, обліку та права : зб. тез доп. Міжнар. наук.-практ. конф., 14 листопада 2019 р. [у 10 ч. Ч. 8] = Current state and prospects of development of economics, finance, accounting and law : book of abstr. of Intern. Sci. and Practical Conf., November 14, 2019. Pt. 8. – Полтава : ЦФЕНД, 2019. – С. 28-29.

18. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник для студ. вищих навч. Закладів. К. : Ліра-К, 2010. 386 с.

19. Торговельне обладнання: підручник / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко, О.П., Шинкаренко – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 320 с.

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

1. Головка О. Організація готельного господарства : навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Мукачівський державний університет. К. : Кондор, 2011. 408 с.

2. Гуменник В. І. Менеджмент організацій : навч. посіб. К. : Знання, 2012. 503 с.

3. Ігнат'єва І. А., Паливода О. М., Янковой Р. В.. Менеджмент організацій (малого та середнього бізнесу) : підручник . К. КНУТД, 2014. 360 с.

4. Кузьмін О.Є., Мала Н.Т., Мельник О.Г., Процик І.С. Керівництво організацією: Навч. посібник Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка». 2010. 50 с.

5. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 1063.

6. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник . М-во освіти і науки України, Львівський нац. ун-т ім. І. Франка. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.

7. Маркіна І. А. Менеджмент організації : навч. посіб. К. ТОВ “Вид-во “ЦУЛ”. 2013. 248 с.

8. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник для студ. вищих навч. Закладів. К. : Ліра-К, 2010. 386 с.

9. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій : Навчальний посібник. К.: «Центр учбової літератури». 2016. 560 с

10. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. К. : Центр учбової літератури, 2009. 343 с.

11. Писаревський І.М., Нохріна Л.А., Познякова О.В. Менеджмент організацій: Навчальний посібник. Харків: ХНАМГ. 2016. 322с.

12. Пічугіна Т. С., Ткачова С. С., Ткаченко О. П.. Управління змінами : навч. пос. Х. ХДУХТ, 2017. 226 с

13. Сахно Є. Ю. Менеджмент малих та середніх підприємств : навч. посіб. К. Кондор, 2013. 342 с.

14. Серіков А. В. Управління організаційними змінами: Навчальний посібник

. Харків: Фірма «БУРУН і К». 2013. . 264 с

15. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навч. посібн. За ред. Балашова А.М., Мошека Г.Є. К. Алерта. 2018. 620с.

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

1. Аналіз господарської діяльності: теорія, методика, розбір конкретних ситуацій, ділова гра на прикладі металургійного підприємства: Навч. посібник / За ред. К.Ф.Ковальчука. – Дніпропетровськ: «Пороги», 2010. – 398 с.

2. Вічевич І.С. Аналіз ефективності зовнішньоекономічної діяльності. – Київ: Кондор – 2009. – 416 с.

3. Гадзевич О.І. Основи економічного аналізу і діагностики фінансово-господарської діяльності підприємств / О.І. Гадзевич: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2004 – 180 с.

4. Іващенко В.І. Економічний аналіз господарської діяльності / В.І. Іващенко, М.А. Болух. – К.: ЗАТ «НІЧЛАВА», 2001. – 2004 с.

5. Мних Є.В. Економічний аналіз діяльності підприємства: Підручник. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 514с.

6. Мулик Т. О. Аналіз господарської діяльності - Навчальний посібник. – Київ, Центр учбової літератури, 2017. — 288 с.

7. Прокопенко І.Ф., Ганін В.І. Методика і методологія економічного аналізу. Підручник – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 430 с. (гриф МОН України № 1.4/18 – Г – 542 від 13.04.2007 року)

8. Сіменко І.В. Аналіз господарської діяльності: Навчальний посібник. – Київ, Центр учбової літератури, 2013. — 384 с.

9. Тарасенко Н.В. Економічний аналіз. Навчальний посібник / Н.В. Тарасенко. - 3-є видання виправлене і доповнене. – Львів: «Магнолія плюс», 2005. – 344с.

10. Артус М. М. Формування механізму ціноутворення в умовах ринкової економіки : Монографія. Тернопіль: Економічна думка, 2008.

11. Гетьман О. О. Шаповал В. М. Економіка підприємства : Навч. Посібник. / 2 видання. К. : Центр учбової літератури. 2010. 488 с.

12. Колесніков О. В. Ціноутворення : навч. Посібник / Видання 3-є виправлене та доповнене. К. : Центр учбової літератури. 2007. 144 с.

13. Круш П. В. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Книготоргівля, 2017. С. 225–777.

14. Лисак О.І., Андрєєва Л.О., Завадських Г.М. Ціноутворення: курс лекцій/ О.І. Лисак, Л.О. Андрєєва., В.М. Тебенко – Мелітополь: Люкс, 2020. – 193 с.

15. Примак Т. О. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Вікар, 2016. С. 95–178.

16. Пінішко В.С. Ціно- і тарифотворення: навч. посібник [перевидання] / В. С. Пінішко. - Львів, “Магнолія 2006”, 2019. – 304 с.

17. Покропивний С. Ф. Економіка підприємства : підручник. Київ : КНЕУ, 2017. 528 с.

18. Примак Т. О. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Вікар, 2016. С. 95–178.
19. Харів П. С. Економіка підприємств : навч. посіб. Тернопіль : Економічна думка, 2016. С. 119–500 с.
20. Шегди А. В. Економіка підприємства : навч. посіб. Київський нац. унт ім. Тараса Шевченка. 2-е вид., стер. Київ : Знання Прес, 2016. С. 112–335.
21. Шкварчук Л. О. Ціни і ціноутворення : Навч. Посібник / 3-тє вид., виправл. К. : Кондор. 2005. 214 с.
22. Городня Т. А., Мойсеєнко І. П. Економічна та фінансова діагностика : навч. посіб. Л. : Магнолія 2006, 2008. 282 с.
23. Грабовецький Б. Є. Економічний аналіз : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2009. 256 с.
24. Кіндрацька Г. І., Білик М. С., Загородній А. Г. Економічний аналіз : підруч. 3-тє вид., перероб. і доп. К. : Знання, 2008. 487 с.
25. Планування діяльності підприємства : навч. посіб. / за ред. О. М. Свінцицької. К. : Кондор, 2009. 264 с.
26. Подольська В. О., Яріш О. В. Фінансовий аналіз : навч. посіб. К. : ЦНЛ, 2007. 488 с.
27. Савицька Г. В. Економічний аналіз діяльності підприємства : навч. посіб. 2-ге вид., випр. і доп. К. : Знання, 2005. 662 с.
28. Тарасюк Г. М. Бізнес-план: розробка, обґрунтування та аналіз : навч. посіб. К. : Каравела, 2006. 280 с.
29. Черниш С. С. Економічний аналіз : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2010. 312 с.
30. Швайка Л. А. Планування діяльності підприємства : навч. посіб. 4-те вид., стер. Львів : Новий світ – 2010. 268 с.

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Об'єктом оцінювання під час підсумкової атестації є програмні результати навчання здобувачів вищої освіти, які вони демонструють за підсумками опанування матеріалу освітніх компонентів та проходження практичної підготовки, передбачених освітньо-професійною програмою підготовки фахівця першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа.

Оцінювання є обов'язковим елементом присудження освітнього ступеню здобувачам вищої освіти, бо без цього етапу ані Екзаменаційна комісія, ані здобувач вищої освіти не може визначити: чи здобуті необхідні загальні та фахові компетентності професійної діяльності? Який рівень засвоєння змісту освітньо-професійної програми?

До підсумкової атестації (складання Комплексного екзамену та захисту кваліфікаційної роботи) допускаються здобувачі вищої освіти, які у повному обсязі виконали вимоги освітньо-професійної програми. Допуск до підсумкової атестації оформлюється наказом.

Доступ до Системи відкривається о 9-00 в день, визначений розкладом підсумкової атестації.

Комплексний екзамен складається з двох частин – **теоретичної та практичної.**

Теоретична частина складається з **50 тестових завдань**. Успішне виконання кожного тестового завдання цієї частини дає учасникові тестування **1 бал**, неправильний вибір приносить 0 балів.

Практична частина складається з **10 ситуаційних завдань, розроблених з використанням тестових технологій**. Успішне виконання кожного практичного завдання дає учасникові тестування **5 балів**, неправильний вибір приносить 0 балів.

Підсумкова кількість балів рахується автоматично Системою як середньоарифметичне значення набраних балів за відповіді в обох частинах.

Результати складання атестаційних екзаменів оцінюються відповідно до прийнятої в університеті шкали оцінювання. За теоретичну і практичну частину відповіді виставляється єдина оцінка за 100-бальною шкалою, яка потім переводиться у національну та шкалу ЄКТС.

Критерії переведення оцінок за 100-бальною шкалою у національну шкалу та шкалу ЄКТС

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС
90–100	Відмінно	A
83–89	Добре	B
75–82		C
68–74	Задовільно	D
60–67		E
35–59	Незадовільно*	FX
1–34		F

* якщо здобувач на Комплексному екзамені отримав оцінку «незадовільно» (1-59 балів, FX/F) він вважається таким, що не пройшов атестацію.

До проходження наступного етапу підсумкової атестації (захист кваліфікаційної роботи) він не допускається і підлягає відрахуванню з числа здобувачів вищої освіти, як такий, що не пройшов підсумкову атестацію.