

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
вченою радою ХТЕІ КНТЕУ
09 лютого 2021 р.
(протокол № 6, п. 6)

ПРОГРАМА КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

галузь знань	<u>24 Сфера обслуговування</u> (шифр і назва галузі знань)
спеціальність	<u>241 Готельно-ресторанна справа</u> (шифр і найменування спеціальності)
освітня програма / спеціалізація	<u>Готельно-ресторанна справа</u> (найменування освітньої програми спеціалізації)
кваліфікація	<u>ступінь вищої освіти бакалавр спеціальність «Готельно-ресторанна справа» спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»</u> (кваліфікація відповідно до освітньої програми)
форма навчання	<u>денна</u> (форма навчання)
рік набору	<u>2017</u> (рік набору)

Харків, 2021 рік

Розробники:	Паньків Марія Михайлівна, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу, кандидат історичних наук
	прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю
	Липовий Денис Васильович, викладач кафедри туристичного та готельного бізнесу
	прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю
Керівник (гарант) освітньої програми	Литвиненко Олена Дем'янівна, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва, кандидат економічних наук, доцент
	прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю
	Благоразумова Ольга Володимирівна, доцент кафедри міжнародного бізнесу, фінансів та обліку, кандидат економічних наук, доцент
	прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю
	Антонова Олена Володимирівна, завідувач підготовчого відділення для іноземних громадян та осіб без громадянства, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу, кандидат економічних наук
	прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий ступінь, вчене звання повністю

14.01.2021 Р.

програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

Протокол від 14.01.2021 р. № 6.

Програму розглянуто та схвалено на засіданні методичної комісії інституту, протокол від 15.01.2021 р. № 5.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відповідно до положень Закону України «Про вищу освіту» перший (бакалаврський рівень) вищої освіти передбачає здобуття здобувачем теоретичних знань та практичних умінь і навичок, достатніх для успішного виконання професійних обов'язків за обраною спеціальністю.

Програма кваліфікаційного екзамену розроблена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Мета кваліфікаційного екзамену – оцінювання відповідності отриманих результатів навчання вимогам освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 1401 Сфера обслуговування.

Завдання кваліфікаційного екзамену:

- визначити рівень сформованості у здобувача вищої освіти освітнього ступеня бакалавр концептуальних і базових теоретичних знань, розуміння предметної області професії;
- визначити рівень сформованості у здобувача вищої освіти освітнього ступеня бакалавр практичних навичок сервісної діяльності, технології виготовлення ресторанної продукції, проектування готельних послуг, процесів розроблення готельних та ресторанних послуг, організації обслуговування споживачів;
- визначити рівень сформованості у здобувача вищої освіти освітнього ступеня бакалавр професійних вмінь достатніх для успішного виконання фахових завдань у сфері готельно-ресторанної справи.

Організація і порядок проведення атестації здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» регламентується наступними нормативними документами:

- Законом України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII, Законом України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII;
- Положенням про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ, затвердженим рішенням вченої ради ХТЕІ КНТЕУ від 21.11.2018 р. (протокол № 4, п. 7);
- Положенням про організацію освітнього процесу в Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ, затвердженим рішенням вченої ради ХТЕІ КНТЕУ від 04.03.2020 р. (протокол № 8, п. 3);
- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ, затвердженим рішенням вченої ради ХТЕІ КНТЕУ від 04 березня 2020 р. (протокол № 8, п. 4);
- іншими нормативними актами України з питань освіти.

1. СТРУКТУРА КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Атестація здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» денної форми навчання спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування передбачає проведення кваліфікаційного екзамену, який передбачає атестацію фахових компетентностей і включає оцінку рівня та обсягу знань, вмінь і практичних навичок з 4 дисциплін циклу професійної підготовки:

1. Готельна справа
2. Ресторанна справа
3. Менеджмент готелів і ресторанів
4. Економіка готелів і ресторанів

2. ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЇ

2.1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Тема 1. Теоретичні засади сфери гостинності. Основні поняття і категорії

Поняття, сутність та структура туристського ринку. Компоненти та механізм функціонування ринку послуг гостинності як складової туристського ринку. Сегментація ринку як засіб його ефективного функціонування. Умови, критерії та ознаки сегментації ринку готельних послуг.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, обслуговування, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість перебування гостей.

Тема 2. Еволюція готельної справи. Історія розвитку світового готельного господарства

Історія виникнення та розвитку готельної справи. Передумови розвитку готельної справи у різні історичні періоди: стародавній (IV тис. до н. е. – 476 р. н. е.); епоха середньовіччя (V – XV ст.); новий час (XVI ст. – початок XX ст.).

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, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного господарства періоду християнської ери. Значення релігії різних народів для розвитку готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків для становлення готельного господарства.

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. Туризм як основа сучасної індустрії

гостинності. Готельна база світу за регіонами: 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.

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.

Тема 3. Історія розвитку готельної справи України

Зародження та історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення, значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчми, зимівників козаків.

Розвиток готельної справи України в XVI – першій половині XVII ст. як в одному із основних торговельних центрів Східної Європи, що знаходились на перехресті шляхів до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Розвиток готельної справи України в другій половині XIX – на початку XX ст. Матеріально-технічна база готельного господарства в радянські часи.

Сучасний стан розвитку готельного бізнесу в Україні. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Тема 4. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Визначення типу готельного підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Нормативно-правові документи в готельній сфері: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

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 випереджуваної стандартизації.

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 5. Фактори типізації готельних підприємств. Характеристика основних типів засобів розміщення

Функціональне призначення готельних підприємств. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори типізації готельних підприємств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного 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.

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.

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.

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивними засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

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.

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 і відпочинку. Особливості організації флайтелів, готелів для любителів авіаційного спорту.

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

Тема 6. Сучасні підходи до класифікації готельних підприємств

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азії.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо, причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств, критерії класифікації готельного господарства України. Рівень комфорту як головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт – якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Вимоги до персоналу як один із критеріїв, що визначають категорію готелю.

Тема 7. Класифікація готельних підприємств України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Спільні вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних підприємств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій «вища», «перша», «друга», «третя», «четверта». Порядок встановлення категорійності номера. Основні вимоги до готелів від ***** зіркових до * зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Тема 8. Функціональна організація приміщень готельних підприємств

Підприємство готельного господарства як складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад приміщень засобу розміщення залежно від його типу і місткості.

Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої.

Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністративна; 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 9. Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до складу житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового проживання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер апартамент; президентський апартамент; номер люкс, двокімнатний номер, номер комплекс, номер студію, однокімнатний номер.

Характеристика різних типів номерів: кількість кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якості його приладдя, розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу; приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол: його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музична інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. Просторові параметри при проектуванні та організації номеру.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

Тема 10. Організація нежитлових груп приміщень готельних підприємств

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 засобів 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.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи – головні комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт і готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімічистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

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 виконують 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, змагань, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

Тема 11. Архітектура та інтер'єр готельних підприємств

Архітектурні рішення об'єктів готельних підприємств: архітектура, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Складові формування сучасного інтер'єру готельних підприємств. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єру приміщень: масштаб, тектоніка, єдність, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

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

Матеріали для оздоблення, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Підходи до меблювання номерів, приміщень нежитлової групи залежно від базової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з кімнатних рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

Тема 12. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Основні детермінанти сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість – послуга – середовище гостинності».

Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача.

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

Тема 13. Технологія прийому та розміщення туристів в готельних підприємствах

Основні служби готелю. Технологічний цикл обслуговування гостей.

Основні групи готельних служб. Поділ готельних служб на Front office. Back of the house. Контактні і неконтактні служби готелю. Вимоги до персоналу контактних служб готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Сутність технологічних операцій «реєстрація документів», «попередня оплата по прибутті», «безготівковий розрахунок», «надання розміщення і додаткових послуг», «організація виїзду і розрахунок при виїзді». Обслуговуючі цикли: «визначення послідовності завантаження готелю», «опрацювання і рух заявки», «підтвердження заявки», «нічний аудит».

Тема 14. Організація роботи служби прийому і розміщення

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних підприємств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних та іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. 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.

Порядок оформлення туриста при поселенні до готелю. Анкета прибулого в готель. Картка гостя. Картка руху ліжко-діб. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за проживання. 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.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в 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 15. Організація обслуговування на житлових поверхах

Технологічний цикл обслуговування на житловому поверсі. Служба експлуатації номерного фонду (господарська служба) та її функції. Персонал служби.

Організація роботи та основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах.

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, вендингові автомати. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду з 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 мешканцям

Тема 16. Організація надання додаткових послуг в готельних підприємствах

Технологічний цикл організації надання додаткових послуг в готельному підприємстві. Вимоги до асортименту додаткових послуг в готелях різної категорійності.

Додаткові послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг прання, прасування, ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами побутового призначення і господарчого призначення в готельних підприємствах.

Комплексність готельних послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Тема 17. Клінінгові технології в готельних підприємствах

Поняття «клінінг» та основні складові технології клінінгу. Поняття технологічних процесів і циклів клінінгу. Нормативна хронологія операцій обслуговуючих циклів клінінгу.

Види клінінгових робіт на навколишній території підприємств готельного господарства. Основні вимоги до клінінгових робіт у різні періоди року: взимку, навесні, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія клінінгу приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів клінінгових робіт: поточний щоденний клінінг; проміжний клінінг; клінінг номерів після виїзду гостей; генеральний клінінг; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення.

Послідовність клінінгових робіт у номерах готельного підприємства: в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Клінінгові роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Клінінг і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості клінінгу і утримання житлового фонду готельного підприємства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в 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 клінінгових робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання клінінгових робіт. Раціональне використання миючих засобів у готельному господарстві. Характеристика

механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення клінінгових робіт. Вимоги до збереження і утримання клінінгового 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. Проблеми, шляхи та перспективи вдосконалення технологій клінінгу в готельному господарстві.

Тема 18. Організація інформаційного обслуговування в готельних підприємствах

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

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Правила прийому телефонних дзвінків. Склад телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне вміння

Тема 19. Культура обслуговування в готельному підприємстві

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Складові культури обслуговування: психологічна, естетична, етична, організаційна. Основні вимоги до працівників готельного господарства: 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. Суть психології обслуговування в готельному господарстві.

Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики.

Тема 20. Організація роботи закладів ресторанного господарства в готельних підприємствах

Класифікація підприємств харчування при готелях. Основні групи приміщень підприємств харчування та їхній зв'язок. Чинники, що визначають режим роботи підприємств харчування в готелях.

Основні вимоги до ресторану сучасного готелю. Розташування, дизайн і кухня ресторану. Організація роботи ресторану та вимоги до персоналу.

Види сервісу і меню ресторану. Розмір та особливості меню. Основні види ресторанного сервісу. Види сніданків. Обслуговування номерів.

Банкетна служба. Особливості організації та види банкетів у ресторані готелю.

Тема 21. Сучасні інформаційні технології в діяльності готельних підприємств

Сутність і визначення сучасних інформаційних технологій. Автоматизація управління діяльністю готелю. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи бронювання готельних послуг. Мобільні додатки та інформаційні технології в організації обслуговування споживачів готельних послуг.

Тема 22. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному підприємстві

Завдання, зміст і основні напрямки 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 в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

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.

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 заходи зниження витрат при їх використанні.

Тема 23. Організація складського і тарного господарства

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

Види складських приміщень 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, природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків, механізація і автоматизація вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та 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 24. Організація роботи обслуговуючих функціональних підрозділів готельних підприємств

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.

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.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного підприємства. Матеріально-технічна база готелю, її розвиток та джерела фінансування. Порядок проведення планових ремонтів будівель і споруд готельного підприємства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх проведення і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному підприємстві.

Організація санітарної служби в готельному підприємстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного підприємства. Договірні відносини з санітарно-епідеміологічними службами. Організація і методи проведення дезінфекції, дезінсекції, дератизації в приміщеннях готельного підприємства.

Тема 25. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному підприємстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації. 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 систем опалення і шляхи економії тепла.

Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи в готельних підприємствах. Обладнання сміттєпроводу і експлуатація Підлогомийні 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, за пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Тема 26. Організація безпеки в готельних підприємствах

Технологія забезпечення безпеки готелю. Основні положення організації безпеки готелю. Системний підхід до організації безпеки. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку. Принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях. Вимоги до персоналу служби безпеки. Комплекс технічних засобів безпеки. Контроль доступу в готель; комплекс заходів для протипожежного захисту; охоронна сигналізація і відеоспостереження. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю.

Тема 27. Особливості організації праці в готельному підприємстві

Особливості організації праці в готельному підприємстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного підприємства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельне господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на готельних підприємствах, їх характеристика.

Тема 28. Робочий час працівників. Раціональна організація і нормування праці в готельних підприємствах

Структура робочого часу. Зміст, завдань і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного підприємства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готелю, режим праці адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного підприємства: лінійний, ступеневий, бригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Методи вивчення робочого часу. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Етапи проведення

спостережень: підготовка до спостереження, проведення його, обробка звітів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Розрахунок чисельності персоналу на підставі норм праці, вимоги щодо нормування праці в готельних підприємствах. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному підприємстві.

Рациональна організація праці – суть, завдання. Система Тейлора – зразок організації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні вимоги 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 в готельних підприємствах.

Система норм праці: трудомісткість операції, норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності. Основні завдання нормуванням праці в готельному підприємстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, демократичність. Особливості нормування праці в готельному підприємстві.

Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх тарифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

Рекомендовані джерела інформації

1. Левицька І. В. Готельна справа : навчальний посібник / І. В. Левицька, Н. В. Корж, Н. В. Онищук. – Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
2. Організація готельного господарства : підручник / С. І. Байлик, І. М. Писаревський. – Харків : Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
3. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський. – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. – 224 с.
4. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 412 с.

2.2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Тема 1. Місія громадського харчування

Предмет дисципліни «Ресторанна справа». Генезис громадського харчування як складової сфери гостинності. Сучасна візія місії громадського харчування. Легітимні основи функціонування закладів громадського харчування.

Тема 2. Планування виробничого процесу

Термінологія лекції. Система технологічної документації в HoReCa. Рецепттура. Збірник рецептур. Технологічна карта. Вихід порції.

Тема 3. Інспектування виробничого процесу

Термінологія лекції. Інспектування виходу. Інспектування температури. Введення в органолептичну оцінку. Бракераж. Характеристика окремих груп страв. Характеристика результатів бракеражу.

Тема 4. Конфігурація виробництва напівфабрикатів

Термінологія лекції. Введення в ножезнавство. Цехи для виготовлення напівфабрикатів. Персонал. Сировина. Вимірювання. Технологія. Асортимент.

Тема 5. Конфігурація виробництва бульйонів

Термінологія лекції. Парадигма викладу. Робоче місце приготування бульйонів. Персонал. Сировина. Вимірювання. Технологія.

Тема 6. Конфігурація виробництва супів

Термінологія лекції. Робоче місце приготування супів. Персонал. Сировина. Вимірювання. Технологія.

Тема 7. Конфігурація виробництва соусів

Термінологія лекції. Робоче місце приготування супів. Персонал. Асортимент. Сировина. Вимірювання. Технологія.

Тема 8. Конфігурація виробництва страв і гарнірів із сировини рослинного походження

Термінологія лекції. Робоче місце приготування овочевих страв. Персонал. Сировина. Підбір гарніру до основного компонента страви. Вимірювання. Технологія.

Тема 9. Конфігурація виробництва страв з м'яса та птиці

Термінологія лекції. Робоче місце приготування м'ясних страв. Персонал. Сировина. Відбивання та панірування. Вимірювання. Технологія.

Тема 10. Конфігурація виробництва страв з гідробіонтів

Термінологія лекції. Робоче місце приготування страв з гідробіонтів. Персонал. Сировина. Підготовчі операції. Вимірювання. Технологія.

Тема 11. Конфігурація виробництва страв із січених мас

Термінологія лекції. Лінія виготовлення січених мас. Персонал. Механізми. Сировина. Вимірювання. Технологія.

Тема 12. Конфігурація виробництва страв з сиру та яєць

Термінологія лекції. Лінія виготовлення страв з яєць та сиру. Персонал. Сировина. Обробка яєць. Вимірювання. Технологія.

Тема 13. Конфігурація виробництва борошняних страв і виробів

Термінологія лекції. Лінія виготовлення борошняних виробів. Персонал. Сировина. Смаження у фритюрі. Вимірювання. Технологія.

Тема 14. Конфігурація виробництва холодних страв і закусок

Термінологія лекції. Лінія виготовлення холодних страв і закусок. Персонал. Посуд приготування та подачі. Вимірювання. Технологія.

Тема 15. Конфігурація виробництва десертів і напоїв.

Термінологія лекції. Лінія виготовлення десертів. Персонал. Сировина. Вимірювання. Технологія.

Тема 16. New Product Development

Термінологія лекції. Поняття «Новий продукт» і «Новий товар». Загальна характеристика методу конструювання «Make&Taste». Формалізація діяльності при розробці кулінарної продукції. Формалізація діяльності при розробці сервісу. Ступінь новизни страви. Схема процесу розробки нового продукту (NPD). Характеристика етапів NPD. Порядок розробки фірмових страв (виробів). Етапи процесу розробки проекту рецептури та технології. Схема відпрацювання рецептури і технології. Відпрацювання рецептури і технології страв (кулінарних виробів).

Тема 17. Конфігурація інфраструктури закладів громадського харчування

Термінологія лекції. Загальні вимоги до організації виробництва. Введення до проектування ЗГХ. Групи приміщень. Характеристика цехової структури. Взаємозв'язок приміщень. Зонування. План поверху і матеріальні потоки. Види обладнання. Розрахунковий метод підбору обладнання. Норми оснащення устаткуванням. Градація ЗГХ за місткістю зали. Градація ЗГХ за продуктивністю кухні. Модульне обладнання. Види інвентарю. Норми оснащення інвентарем. Розрахунок площі цеху

Тема 18. Конфігурація людських ресурсів

Термінологія лекції. Вітчизняний підхід до кваліфікації кухарів. Європейський підхід до організації кухонної бригади. Трудовитрати в технологічному процесі. Графіки виходу на роботу. Методи вивчення витрат робочого часу

Тема 19. Програми-передумови

Термінологія лекції. Два підходи до управління. Безпека і якість. Програми-передумови: загальні підходи. Підприємство. Водопостачання. Обладнання та виробничий інвентар. Особиста гігієна. Управління закупівлею. Зберігання та транспортування. Очищення і дезінфекція. Управління відходами. Боротьба зі шкідниками і тваринами. Управління та контроль. Документація та ведення записів. Процедура відкликання продукції. Вітчизняне нормативне забезпечення ПП в ГХ. Документування програм-передумов.

Тема 20. Процедури системи НАССР

Термінологія лекції. Небезпечні фактори у харчових продуктах. Управління небезпечними факторами. Поняття про критичну контрольну точку. Заходи управління небезпечними факторами, застосовні у критичних контрольних точках в громадському харчування. Критичні межі для критичних контрольних точок.

Тема 21. Місія громадського харчування

Предмет дисципліни «Ресторанна справа». Генезис громадського харчування як складової сфери гостинності. Сучасна візія місії громадського харчування. Легітимні основи функціонування закладів громадського харчування.

Тема 22. Планування сервісу

Термінологія лекції. Парадигма викладення. Працівники. Процедури. Споживачі. Місце надання сервісу. Забезпечення ресурсами. Призначення меню. Види меню. Розробка меню. Оформлення меню. Циклічне меню. Банкетне меню. Норми праці сервісного персоналу. Графіки виходу на роботу.

Тема 23. Форми і методи сервісу

Термінологія лекції. Класифікація методів і форм обслуговування. Форми самообслуговування. Лінія прилавків самообслуговування. Буфетна лінія. Способи розрахунку. Форми обслуговування офіціантами: «в стіл» та «в обніс».

Тема 24. Конфігурація матеріального забезпечення сервісу

Термінологія лекції. Столові меблі. Допоміжні меблі. Столовий посуд. Посуд подачі. Столові прибори. Допоміжні прибори. Столова білизна.

Тема 25. Підготовка сервісу

Термінологія лекції. Введення в процесний підхід. Етапи сервісного процесу. Підготовка приміщень для споживачів. Розміщення меблів у залі. Підготовка посуду і столової білизни. Попереднє сервірування столів.

Тема 26. Конфігурація сервісу офіціантами

Термінологія лекції. Стили подачі страв офіціантами. Правила подавання холодних страв і закусок. Правила та техніка подавання перших страв. Правила подавання других страв. Підготовка столу до подавання десертів і напоїв. Правила та техніка подавання десертів. Правила і техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.

Тема 27. Конфігурація банкетного сервісу

Термінологія лекції. Класифікація банкетів і прийомів. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування банкетів. Підготовка до проведення банкету. Визначення потреби в матеріальних ресурсах. Банкет-фуршет. Банкет-коктейль. Банкет за типом «шведського столу». Банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Банкет-чай. Особливості обслуговування тематичних банкетів..

Тема 28. Конфігурація протокольного сервісу

Термінологія лекції. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом. Особливості організації банкетів-прийомів. Підготовча робота із влаштування прийому. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для банкету-прийому. Особливості сервірування столу на банкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на банкетах-прийомах.

Тема 29. Конфігурація сервісу туристів і пасажирів

Термінологія лекції. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у дорозі. Розрахунок за харчування. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Тема 30. Конфігурація сервісу регламентованого режиму

Термінологія лекції. Добовий раціон харчування. Добовий набір продуктів. Особливості надання сервісу дітям. Особливості надання сервісу дієтичного харчування в санаторіях і лікувально-профілактичних закладах.

Тема 31. Конфігурація сервісу в закладах харчування при готелях

Термінологія лекції. Заклади ресторанного господарства при готелі. Організація сніданку. Обслуговування в обідній час. Організація «шведського

столу». Обслуговування в номерах готелю. Додаткові послуги закладів громадського харчування при готелі.

Тема 32. Конфігурація сервісу бізнес-заходів

Термінологія лекції. Класифікація та загальні вимоги до організації бізнес-заходів. Обслуговування за місцем проведення заходів. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереми. Організація харчування на виставках та ярмарках. Обслуговування учасників і глядачів спортивних змагань.

Тема 33. Конфігурація сервісу груп на туристичному маршруті

Термінологія лекції. Характеристика цільового контингенту. Умови надання сервісу. Витрати енергії на маршруті. Нутріціологічні аспекти харчування при спортивному туризмі. Обмеження технологічного процесу. Напіврідкі страви. Особливості вогнища і кухонного посуду при польовому харчуванні.

Тема 34. Інспектування сервісу

Чек-листи. Градація невідповідностей. Сприйнята якість. Модель розривів якості (GAP-модель). Анкетування. Таємний Гість (Mystery Guest).

Рекомендовані джерела інформації

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навчальний посібник / В. В. Архіпов. – 3-тє вид. – Київ : Центр учбової літератури, 2016. – 280 с.
2. Ресторанний сервіс та секрети гостинності : навчальний посібник / Н. П. Машир, А. П. Пасюк. – Київ : Кондор, 2016. – 392 с.
3. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. – Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 312 с.
4. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. – Т. 3 : Кейтеринг / за редакцією А. А. Мазаракі. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 448 с.

2.3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Тема 1. Концепції менеджменту у сфері гостинності. Функції та методи менеджменту

Сучасна сфера гостинності (Hospitality) та її тенденції розвитку у світі. Особливості розвитку менеджменту у сфері гостинності. Підприємства, організації, заклади та види економічної діяльності, що формують готельний та ресторанний бізнес. Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.

Сутність та характеристика специфічних функцій, які виконують готельний та ресторанний бізнес. Сутність методів менеджменту, їх зміст і

зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства.

Тема 2. Управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу

Загальні та специфічні риси менеджменту суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Економічна, організаційна, соціально-психологічна та технологічна підсистеми суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика основних груп факторів, що забезпечують особливості управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Послуги як об'єкт управління. Специфіка управління господарською діяльністю на підприємствах, що надають готельні та ресторани послуги. Управління факторами внутрішнього середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика ділового середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Діагностика середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 3. Організаційно-правові аспекти управління суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу

Правовий аспект менеджменту. Господарська організація як суб'єкт права. Характерні ознаки підприємства і організації як юридичної особи. Суб'єкти підприємницької діяльності у готельному та ресторанному бізнесі.

Класифікація підприємств залежно від виду та сфери діяльності, організаційно-правової форми, характеру відносин власності, належності капіталу і системи контролю, масштабів діяльності. Форми інтеграції підприємств. Корпоративні структури. Відмітні особливості міжнародних і міжрегіональних об'єднань підприємств. Філія. Представництво. Дочірнє підприємство. Асоційоване підприємство. Характеристика та особливості управління спільними підприємствами. Некомерційні організації. Види некомерційних організацій.

Тема 4. Форми управління готельним і ресторанним бізнесом

Економічний аспект менеджменту підприємства. Підприємство як виробничо-господарська структура, територіально цілісний господарсько-майновий комплекс та об'єкт права. Малий бізнес як найпоширеніша форма підприємницької діяльності у готельному та ресторанному бізнесі. Передумови

виникнення великого бізнесу та поширення інтеграційних процесів у готельному та ресторанному бізнесі. Стратегічні альянси. Підприємницькі мережі у готельному та ресторанному бізнесі. Сутність контрактного управління. Види, функції і завдання керуючої компанії. Концесія, сутність, форми. Умови виникнення операційних ланцюгів та мереж у готельному та ресторанному бізнесі.

Тема 5. Зміст і завдання операційного менеджменту в готельному і ресторанному бізнесі

Операційна діяльність як об'єкт управління. Особливості операційної функції суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Зміст управління операційною системою суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Ресурси операційної системи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, їх вимір. Сутність, мета, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту. Сутність системного, ситуаційного, функціонального та процесного підходів до операційного менеджменту.

Виробничий менеджмент як складова системи управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Взаємозв'язок та взаємодія елементів системи управління з іншими системами суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 6. Зміст і завдання адміністративного менеджменту в готельному і ресторанному бізнесі

Загальна модель управління персоналом. Організаційне проектування системи управління персоналом. Призначення та роль сучасних служб персоналу в організації. Еволюція розвитку кадрових служб. Основні регламентуючі документи в організації діяльності кадрових служб. Поняття та значення кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Етапи розробки (проектування) кадрової політики та їх зміст. Взаємозв'язок стратегії розвитку організації, стратегії управління персоналом та кадрової політики. Особливості формування кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 7. Проектування робіт суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу

Поняття «робота» та «функції». Реалізація спеціальних функцій менеджменту суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Проектування роботи суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Основні принципи проектування роботи суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Моделі проектування роботи суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу: високоспеціалізована робота; модель розширення масштабу роботи, модель ротації роботи, модель збагачення роботи. Моделі перепроєктування роботи. Особливості проектування та перепроєктування робіт суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 8. Проектування організаційної структури управління суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу

Концепт «організаційна структура управління підприємством». Елементи проектування організаційної структури управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Горизонтальна, функціональна та вертикальна спеціалізація. Управлінські повноваження та їх види. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Типова організаційна структура

готелю, готельного комплексу, ресторану, корпоративної (готельної, ресторанної) мережі. Основні принципи і методи проектування та перепроєктування організаційних структур.

Тема 9. Ефективність менеджменту суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу

Поняття ефективності управління організацією. Ресурси, час та результат управління. Принципи ефективного менеджменту. Характеристика основних підходів до оцінки ефективності менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Результативність та успішність менеджменту.

Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту. Характеристика основних критеріїв та показників оцінки ефективності управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

Рекомендовані джерела інформації

1. Муромець Н. Є. Менеджмент : навчальний посібник / Н. Є. Муромець, Ю. В. Мирошніченко, Д. О. Корсаков. – Харків : ФОП Мезина, 2017. – 357 с.
2. Менеджмент : навчальний посібник / за редакцією Г. Є. Мошека. – Київ : «Ліра-К», 2015. – 550 с.
3. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навчальний посібник / Л. І. Нечаюк. – Київ : Центр учбової літератури, 2016. – 342 с.
4. Основи менеджменту. Теорія і практика : навчальний посібник / Ю. І. Палеха, Г. Є. Мошек. – Київ : Ліра-К. – 2018. – 528 с.

2.4. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Тема 1. Суб'єкти готельного і ресторанного бізнесу в системі ринкових відносин

Сутність понять «бізнес», «суб'єкти бізнесу». Суб'єкт бізнесу як суб'єкт господарювання, його місце в системі ринкових відносин. Типи суб'єктів бізнесу.

Організаційно-економічні умови функціонування суб'єкта бізнесу. Поняття економічної самостійності, економічного суверенітету як виробника та як споживача. Поняття самокупності та самофінансування.

Зовнішнє середовище функціонування суб'єкта бізнесу, його характеристика. Макросередовище функціонування суб'єкта бізнесу та його елементи. Мікросередовище функціонування суб'єкта бізнесу та його елементи.

Державний регуляторний механізм діяльності суб'єктів бізнесу. Пряме державне регулювання діяльності, економічні важелі регулювання.

Види суб'єктів бізнесу, їх класифікація та економічні особливості. Добровільні об'єднання підприємств.

Сутність понять «готельне господарство», «ресторанне господарство». Особливості класифікації, типи та види суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Тема 2. Планування діяльності готелів і ресторанів

Концепція планування господарської діяльності готелів і ресторанів. Сутність понять «планування» та «план». Об'єкт та предмет планування. Принципи планування діяльності. Основні завдання планування. Основні передумови планування.

Послідовність етапів планування. Критерії оцінювання альтернативних варіантів плану. Основні фактори, що визначають особливості планування.

Види планування та їх класифікація. Стратегічне, тактичне та оперативне планування. Ієрархічність рівнів планування та особливості їх розроблення. Бюджетний підхід до планування. Класифікація бюджетів.

Методи планування діяльності. Економіко-статистичні методи. Економіко-математичні методи. Балансовий метод. Метод прямих розрахунків. Розрахунково-аналітичний метод. Експериментальний метод. Сітковий метод. Фактори, що впливають на вибір методів планування. Система планів господарської діяльності. Поняття «якість плану». Формування рівня якості планів. Оцінювання якості планів.

Тема 3. Продукція готелів і ресторанів

Загальна характеристика продукції суб'єктів бізнесу. Сутність понять «продукт», «послуга», «робота». Види продукції залежно від стадії технологічного процесу. Систематизація продукції за економічним призначенням та терміном використання. Класифікація послуг. Поняття «товар». Номенклатура та асортимент продукції. Централізована та децентралізована номенклатура продукції. Методи вимірювання продукції.

Поняття та склад готельних послуг. Сутність, основні риси та рівні поняття «готельний продукт». Основний, спеціальний, супутній та додатковий готельний продукт. Готельний продукт з позиції суб'єкта готельного бізнесу та з погляду очікувань клієнтів. Особливості готельних послуг, що відрізняють їх від товарів в матеріальній формі.

Склад та характеристика продукції суб'єктів ресторанного бізнесу. Схожість та відмінності продукції суб'єктів ресторанного бізнесу з продукцією інших галузей народного господарства. Вимоги до продукції ресторанного господарства.

Тема 4. Експлуатаційна програма готелю

Експлуатаційна програма як вихідний розділ плану експлуатаційно-фінансової діяльності готелю. Натуральні та вартісні показники експлуатаційної програми готелю. Місткість (ємність) готелю. Потенційна та можлива пропускна спроможність готелю. Коефіцієнт місткості. середній час проживання одного гостя. Коефіцієнт використання номерного фонду.

Аналіз експлуатаційної програми готелю. Показники ефективності експлуатації номерного фонду. Коефіцієнт заповнюваності номерів. Коефіцієнт фактичного заповнення готелю. Коефіцієнт подвійного завантаження. Коефіцієнт зайнятості місць. Середнє число гостей на один проданий номер.

Розробка експлуатаційної програми готелю. Показник середньої кількості місць готелю. Визначення кількості вимушених простоїв номерів. Способи визначення планового рівня можливої пропускної спроможності готелю. Врахування сезонності попиту на готельні послуги.

Тема 5. Виробнича програма і товарооборот ресторану

Сутність товарообороту ресторану як економічної категорії та показника діяльності. Значення товарообороту на рівні держави та окремого суб'єкта ресторанного бізнесу. Обсяг товарообороту як основний валовий показник діяльності суб'єктів галузі.

Основні види та форми товарообороту ресторанів. Показники товарообороту, що використовуються в процесі обліку, аналізу й планування.

Виробнича програма ресторану, її склад. Оборот з продукції власного виробництва, його склад. Оборот з покупних товарів, його склад.

Склад і характеристика регульованих та нерегульованих чинників, що обумовлюють обсяг і структуру товарообороту ресторану.

Основні методи обґрунтування виробничої програми ресторанів: за достатньо постійного контингенту споживачів; із контингентом споживачів, що змінюється; виходячи з пропускної спроможності обідньої зали, оборотності одного місця, виробничої потужності кухні. Планування товарообороту ресторану.

Тема 6. Необоротні активи готелів і ресторанів

Сутність активів суб'єкта бізнесу та їх місце в системі ресурсного забезпечення діяльності. Класифікація активів. Характеристики суб'єкта бізнесу, що визначають особливості формування його активів. Поняття, склад та класифікація необоротних активів.

Поняття основних засобів. Особливості основних засобів готелів і ресторанів, їх класифікація. Класифікація основних засобів для цілей бухгалтерського обліку. Структура основних засобів готелів і ресторанів.

Поняття нематеріальних активів. Види нематеріальних активів та їх класифікація. Особливості видів нематеріальних активів.

Натуральне та вартісне оцінювання необоротних активів. Види вартості необоротних активів. Види зносу необоротних активів та форми його усунення. Амортизація необоротних активів. Відтворення необоротних активів, його види. Шляхи відтворення необоротних активів готелів і ресторанів.

Поняття потужності виробничої системи суб'єкта бізнесу. Проектна, ефективна і реальна потужності виробничої системи. Показники ефективності виробничої системи готелів і ресторанів. Чинники впливу на процес визначення потужності виробничої системи. Визначення потужності готелів і ресторанів.

Методичні інструменти аналізу та оцінювання необоротних активів. Обґрунтування планового обсягу необоротних активів: завдання, етапи та методи. Показники оцінювання стану та забезпеченості необоротними активами готелів і ресторанів. Показники ефективності використання необоротних активів. Чинники, що впливають на ефективність використання необоротних активів готелів і ресторанів.

Резерви підвищення ефективності використання необоротних активів.

Тема 7. Оборотні активи готелів і ресторанів

Оборотні активи суб'єкта бізнесу: економічна сутність та класифікація.

Відмінні характеристики оборотних активів як складової ресурсів суб'єкта бізнесу. Склад та структура оборотних активів готелів і ресторанів.

Поняття та особливості кругообігу оборотних активів. Сутність та методика оцінювання виробничого, операційного та фінансового циклів суб'єкта бізнесу.

Запаси як складова ресурсного забезпечення суб'єкта бізнесу: сутність, класифікація. Причини утворення запасів, їх функції. Особливості запасів ресторанів. Класифікація сировинних і товарних запасів ресторанів. Види вартості запасів та методи оцінювання їх вибуття.

Обґрунтування планового обсягу матеріальних оборотних активів готелів і ресторанів: завдання, етапи та методи. Поняття норми та нормативу матеріальних запасів, методи нормування матеріальних запасів. Особливості та методи нормування матеріальних запасів ресторанів.

Методичні інструменти аналізу матеріальних оборотних активів готелів і ресторанів. Показники ефективності використання оборотних активів готелів і ресторанів. Товарооборотність запасів ресторану: показники, фактори, що на неї впливають, шляхи прискорення. Резерви підвищення ефективності формування та використання матеріальних оборотних активів готелів і ресторанів.

Тема 8. Матеріально-технічне забезпечення готелів і ресторанів

Суть та завдання матеріально-технічного забезпечення готелів і ресторанів. Зміст плану матеріально-технічного забезпечення. Збалансування розміру потреби в ресурсах і джерел її забезпечення.

Планування матеріально-технічного забезпечення, його взаємозв'язок з виробничою (експлуатаційною) програмою та фінансовими можливостями готелів і ресторанів. Баланс матеріально-технічного забезпечення.

Продуктове забезпечення як складова матеріально-технічного забезпечення ресторанів. Продуктовий баланс ресторану та обґрунтування потреби у сировині та товарах.

Поняття оптимальної партії постачання та регламенту поставки. Критерії оптимізації партії постачання та обґрунтування її обсягу.

Норми витрат матеріальних ресурсів як основа визначення потреби підприємства. Види норм і їх характеристика. Методи розробки норм витрат матеріальних ресурсів.

Система контролю за рухом матеріальних ресурсів. Значення та напрями підвищення ресурсозбереження в готелях і ресторанах.

Тема 9. Трудові ресурси готелів і ресторанів

Праця та її особливості в готелях і ресторанах. Характеристика персоналу готелів і ресторанів. Класифікація персоналу, характеристика кваліфікаційних груп персоналу. Мета, завдання та зміст управління персоналом готелів і ресторанів.

Показники наявності та руху трудових ресурсів готелів і ресторанів. Мета розробки плану з праці готелів і ресторанів, його етапи. Вихідні передумови і порядок планування чисельності персоналу готелів і ресторанів. Методи планування чисельності персоналу готелів і ресторанів. Штатний розклад, його призначення та порядок складання.

Сутність, показники і методи виміру продуктивності праці персоналу готелів і ресторанів. Вплив продуктивності праці на ефективність господарсько-фінансової діяльності готелів і ресторанів. Умови та резерви зростання продуктивності праці в галузі. Чинники зростання продуктивності праці у готельному і ресторанному господарстві, їх характеристика.

Тема 10. Оплата праці в готелях і ресторанах

Матеріальне стимулювання праці, його роль та принципи організації. Поняття заробітної плати та її функції.

Системи та форми оплати праці, їх характеристика. Тарифна система, її зміст, призначення та використання в готелях і ресторанах.

Форми додаткової заробітної плати, особливості їх застосування на підприємствах з різними формами власності. Форми мотивації праці працівників готелів і ресторанів.

Методичні інструменти аналізу фонду оплати праці. Методи планування фонду оплати праці.

Шляхи раціоналізації витрат у складі фонду оплати праці.

Тема 11. Фінансові ресурси готелів і ресторанів

Капітал: поняття, характеристика сутності з позицій різних підходів. Класифікація капіталу готелів і ресторанів.

Власний капітал: сутність, склад, класифікація, функції, відмінні особливості. Фінансові ресурси, що забезпечують формування власного капіталу готелів і ресторанів.

Позиковий капітал: сутність, склад, класифікація, функції, відмінні особливості. Особливості формування залежно від основних характеристик суб'єкта бізнесу.

Фінансові ресурси готелів і ресторанів: сутність, склад, класифікація та джерела формування. Місце фінансових ресурсів у складі ресурсів готелів і ресторанів. Кругообіг фінансових ресурсів суб'єкта бізнесу в перебігу формування його капіталу.

Методичні інструменти аналізу капіталу за джерелами формування: поняття, завдання, етапи та основні методи.

Планування обсягу та структури капіталу за джерелами формування: сутність, етапи та методи.

Резерви зростання капіталу готелів і ресторанів.

Тема 12. Поточні витрати та собівартість продукції готелів і ресторанів

Витрати у системі результативних показників діяльності суб'єкта бізнесу. Загальна характеристика витрат, поточних та капітальних витрат суб'єкта бізнесу, собівартості продукції, послуг та робіт. Взаємозв'язок та взаємообумовленість ресурсів і поточних витрат суб'єкта бізнесу.

Класифікація поточних витрат. Особливості складу поточних витрат готелів і ресторанів.

Обґрунтування планового обсягу поточних витрат готелів і ресторанів. Кошторис витрат виробництва: поняття, склад та методика складання.

Показники собівартості продукції та порядок їх обчислення. Поняття калькулювання продукції суб'єкта бізнесу. Особливості калькулювання собівартості продукції готелів і ресторанів.

Резерви та шляхи раціоналізації поточних витрат готелів і ресторанів.

Тема 13. Доходи та цінова політика готелів і ресторанів

Доходи в системі економічних показників діяльності суб'єкта бізнесу. Класифікація доходів суб'єкта бізнесу.

Сутність, механізм формування доходів від операційної діяльності. Особливості формування доходів від операційної діяльності готелів і ресторанів. Фактори, що впливають на доходи від операційної діяльності.

Цінова політика готелів і ресторанів як фактор формування їх доходів від реалізації продукції: сутність та етапи розроблення. Характеристика ціноутворюючих факторів. Методи ціноутворення. Напрями забезпечення ефективності цінової політики.

Методичні інструменти та послідовність аналізу доходів готелів і ресторанів. Етапи планування доходів готелів і ресторанів. Методи планування доходів: особливості й умови їх застосування.

Поняття та класифікація резервів зростання доходів готелів і ресторанів.

Тема 14. Фінансові результати діяльності готелів і ресторанів

Поняття, види та класифікація фінансових результатів діяльності суб'єкта бізнесу. Місце прибутку в системі економічних показників діяльності суб'єкта бізнесу. Сутність, функції та значення прибутку, джерела його утворення.

Механізм формування чистого прибутку суб'єкта бізнесу у взаємозв'язку з основними видами його діяльності.

Напрями розподілу та використання чистого прибутку готелів і ресторанів. Система показників, що характеризують процеси формування та розподілу прибутку.

Методичні інструменти та послідовність аналізу прибутку суб'єкта бізнесу. Обґрунтування прибутку на плановий період: завдання та методичний інструментарій.

Резерви зростання прибутку готелів і ресторанів.

Тема 15. Конкурентоспроможність готелів і ресторанів

Сутність конкурентоспроможності суб'єкта бізнесу. Класифікація видів та параметри конкурентоспроможності суб'єкта бізнесу. Систематизація факторів, що визначають конкурентоспроможність суб'єкта бізнесу.

Визначення конкурентів. Особливості формування інформаційної бази оцінки конкурентоспроможності суб'єкта бізнесу. Поняття та класифікація методичних підходів до оцінювання конкурентоспроможності суб'єкта бізнесу.

Методи оцінювання поточної конкурентоспроможності суб'єкта бізнесу: основні характеристики та особливості застосування в перебігу оцінювання статичної та динамічної конкурентоспроможності.

Обґрунтування заходів щодо зміцнення конкурентоспроможності готелів і ресторанів.

Тема 16. Інноваційно-інвестиційна діяльність готелів і ресторанів

Загальна характеристика інвестиційно-інноваційної діяльності суб'єкта бізнесу. Поняття інвестицій і інновацій. Поняття і сутнісна характеристика інвестиційних процесів. Види інвестицій. Реальні і фінансові інвестиції. Інвестиційна політика готелів і ресторанів.

Поняття і сутнісна характеристика інноваційних процесів. Вплив нововведень на виробництво та підприємницьку діяльність. Організаційні нововведення та особливості оцінювання їх ефективності. Поняття бізнес-плану інвестиційного проекту. Цілі і завдання бізнес плану. Зміст і структура бізнес-плану. Бізнес-план як комплексний документ поєднання планів: маркетингу, виробничого, організаційно-юридичного, фінансового, запобігання ризику. Методологічні основи розробки окремих розділів бізнес-плану. Особливості розробки бізнес-плану будівництва нового підприємства.

Тема 17. Фінансово-майновий стан готелів і ресторанів та методи його оцінювання

Поняття фінансово-майнового стану готелів і ресторанів, мета та задачі його дослідження. Основні елементи, що визначають фінансовий стан готелів і ресторанів.

Поняття та методи оцінювання фінансового стану готелів і ресторанів. Поняття операційного та фінансового «важелів». Методика аналізу впливу сукупного «важеля». Сутність понять ліквідності та платоспроможності готелів і ресторанів. Показники оцінювання ліквідності та платоспроможності готелів і ресторанів. Сутність поняття фінансової стійкості готелів і ресторанів. Класифікація фінансової стійкості готелів і ресторанів. Показники оцінювання фінансової стійкості готелів і ресторанів.

Показники оцінювання рентабельності діяльності готелів і ресторанів. Показники оцінювання ділової активності готелів і ресторанів. Інтегральне оцінювання фінансового стану готелів і ресторанів. Вимоги до інтегрального оцінювання фінансового стану готелів і ресторанів. Послідовність етапів здійснення інтегрального оцінювання фінансового стану готелів і ресторанів.

Тема 18. Ефективність діяльності готелів і ресторанів та методичні засади її оцінювання

Поняття ефекту як результату діяльності готелів і ресторанів, аналітичного показника і критерію оцінювання діяльності готелів і ресторанів.

Види ефекту. Ефективність діяльності готелів і ресторанів: сутність та основні характеристики.

Методичні засади оцінювання ефективності діяльності готелів і ресторанів. Систематизація показників ефективності діяльності готелів і ресторанів. Особливості оцінювання ефективності основних видів діяльності готелів і ресторанів: операційної та інвестиційної. Оцінювання ефективності інвестиційних проектів. Методи інтегрального оцінювання ефективності діяльності готелів і ресторанів.

Напрями підвищення ефективності діяльності готелів і ресторанів.

Рекомендовані джерела інформації

1. Бойчик І. М. Економіка підприємства : підручник / І. М. Бойчик. – Київ : Кондор, 2016. – 378 с.
2. Економіка підприємства : підручник / за редакцією Н. В. Якименко-Терещенко. – Харків : І. С. Іванченко, 2018. – 451 с.
3. Економіка ресторанного господарства : навчальний посібник / за редакцією Н. О. Власової. – видання 2-ге. – Харків : Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2019. – 389 с.
4. Кулик М. В. Економіка готелів і ресторанів : опорний конспект лекцій / М. В. Кулик, Л. А. Бовш, Я. В. Проценко. – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2019. – 198 с.

3. ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Таблиця 3.1 – Структура і зміст підготовки до кваліфікаційного екзамєну

№	Компонента освітньої програми (навчальна дисципліна)	Зміст навчальної роботи, її види та норми часу			
		Консультація		Самостійна робота студента	
		Зміст	кількість годин	зміст	кількість годин
1	Готельна справа	Завдання: 1. Розробка технологічної схеми організації обслуговування. 2. Розробка регламенту певного етапу процесу обслуговування гостей в закладі розміщення. 3. Формування асортименту додаткових готельних послуг.	0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-4] 2. Тестування на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу ХТЕІ КНТЕУ [http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=917]	24
2	Ресторанна справа	Завдання: 1. Обґрунтування вибору видів і форм організації харчування . 2. Обґрунтування концепції банкету та складання меню. 3. Визначення площі приміщення для банкету, розрахунок кількості столів. 4. Аргументування способу подачі страви і підбор столового посуду.	0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-4] 2. Тестування на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу ХТЕІ КНТЕУ [http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=917]	22
3	Менеджмент готелів і ресторанів	Завдання: 1. Проектування організаційної структури управління суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. 2. Моделювання процесу прийняття управлінських рішень.	0,5	. Опрацювання джерел інформації [1-4] 2. Тестування на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу ХТЕІ КНТЕУ [http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=917]	22
4	Економіка готелів і ресторанів	Завдання: 1. Оцінювання конкурентоспроможності готелів і ресторанів. 2. Оцінювання ефективності діяльності готелів і ресторанів.	0,5	1. Опрацювання джерел інформації [1-4] 2. Тестування на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу ХТЕІ КНТЕУ [http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=917]	22
			2,0	Всього годин / кредитів	90/3

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

4.1. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Атестація фахових компетентностей передбачає оцінювання теоретичних знань, практичних навичок і професійних вмінь. Спочатку проходить атестація теоретичних знань, яка передбачає виконання протягом 1 астрономічної години тестових завдань у комп'ютерному класі із використанням спеціального програмного забезпечення. На наступному етапі протягом 1 астрономічної години студенти у письмовій формі виконують ситуаційне завдання, зміст якого спрямовано на оцінювання практичних навичок і професійних вмінь. На останньому етапі протягом 1 астрономічної години студенти у письмовій формі виконують ситуаційне завдання, зміст якого спрямовано на оцінювання професійних вмінь здобувачів вищої освіти.

4.2. СТРУКТУРА ОЦІНКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Структура загальної оцінки за результатами проведення кваліфікаційного екзамену:

1. Атестація фахових компетентностей – 100 балів

1.1. Результати оцінювання теоретичних знань (комп'ютерного тестування) – 30 балів. На атестацію вноситься 60 тестів; банк тестів – 400 запитань (навчальні дисципліни «Готельна справа» - 100; «Ресторанна справа» – 100; «Менеджмент готелів і ресторанів» – 100; «Економіка готелів і ресторанів» – 100).

1.2. Результати оцінювання практичних навичок (виконання ситуаційного завдання) – 35 балів. На атестацію вноситься одне ситуаційне завдання; банк завдань – 30 завдань (зміст завдань відповідає змісту навчальних дисциплін «Готельна справа» та «Менеджмент готелів і ресторанів»).

1.3. Результати оцінювання професійних вмінь (виконання ситуаційного завдання) – 35 балів. На атестацію вноситься одне ситуаційне завдання; банк завдань – 30 завдань (зміст завдань відповідає змісту навчальних дисциплін «Ресторанна справа» та «Економіка готелів і ресторанів»).

Результати атестації інтерпретуються відповідно до критеріїв табл. 4.1.

Таблиця 4.1 – Шкала інтерпретації результатів кваліфікаційного екзамену

Оцінка за шкалою ХТЕІ КНТЕУ (бали)	Оцінка за шкалою ECTS
90-100	A
82-89	B
75-81	C
69-74	D
60-68	E
35-59	FX
1-34	F

4.3. СТРУКТУРА ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Екзаменаційний білет складається з двох структурних частин і п'яти атестаційних завдань:

1. Атестація фахових компетентностей

1.1. Тести з теоретичних питань. Тести мають закриту форму з однією вірною відповіддю.

1.2. Ситуаційне завдання. Завдання має відкриту форму.

1.3. Ситуаційне завдання. Завдання має відкриту форму.

4.4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ АТЕСТАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

1. Атестація фахових компетентностей

Оцінювання атестаційних завдань проводиться за наступними параметрами і критеріями:

– тести з теоретичних питань: вірна відповідь – 0,5 бали, невірна відповідь – 0 балів.

– ситуаційне завдання:

Параметри оцінювання	Оцінка параметру					
	всі параметри є в наявності і все викладено вірно	всі параметри є в наявності, проте не все викладено вірно	не всі параметри є в наявності, але все викладено вірно	не всі параметри є в наявності і не все викладено вірно	все викладено невірно	параметр відсутній
Творчий рівень відповіді	35	30–34	20–29	06–19	01–05	0
Використання стандартизованих термінів						
Застосування аналітичних та / або розрахункових методи						
Логічна узгодженість рішень						
Моделювання прийнятих рішень						

5. МАТРИЦЯ ВІДПОВІДНОСТІ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ, ЯКІ ВИНОСЯТЬСЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ЕКЗАМЕН

компетентності відповідно до освітньої програми	обов'язкова компонента освітньої програми (навчальна дисципліна), яку винесено на кваліфікаційний екзаме			
	Готельна справа	Ресторанна справа	Менеджмент готелів і ресторанів	Економіка готелів і ресторанів
ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	+	+	+	+
ФК 02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.	+	+		
ФК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.	+	+		
ФК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	+	+	+	
ФК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.			+	
ФК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства	+	+		
ФК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.	+	+		
ФК 08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів	+	+		

компетентності відповідно до освітньої програми	обов'язкова компонента освітньої програми (навчальна дисципліна), яку винесено на кваліфікаційний екзамен			
	Готельна справа	Ресторанна справа	Менеджмент готелів і ресторанів	Економіка готелів і ресторанів
ФК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.	+	+		
ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.	+	+	+	+
ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;	+	+		
ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.				+
ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу			+	

6. МАТРИЦЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНИМИ КОМПОНЕНТАМИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ, ЯКІ ВІНОСЯТЬСЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ЕКЗАМЕН

Програмні результати навчання відповідно до освітньої програми	Обов'язкова компонента освітньої програми (навчальна дисципліна), яку винесено на кваліфікаційний екзаме			
	Готельна справа	Ресторанна справа	Менеджмент готелів і ресторанів	Економіка готелів і ресторанів
ПРН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;	+	+		
ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.	+	+		
ПРН 3. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.	+	+	+	+
ПРН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	+	+		
ПРН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	+	+	+	+
ПРН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	+	+	+	
ПРН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	+	+		

Програмні результати навчання відповідно до освітньої програми	Обов'язкова компонента освітньої програми (навчальна дисципліна), яку винесено на кваліфікаційний екзамен			
	Готельна справа	Ресторанна справа	Менеджмент готелів і ресторанів	Економіка готелів і ресторанів
ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	+	+		
ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.	+	+		
ПРН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	+	+		
ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	+	+		
ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	+	+		
ПРН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.			+	
ПРН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки	+	+		
ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.				+
ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	+	+	+	+

Програмні результати навчання відповідно до освітньої програми	Обов'язкова компонента освітньої програми (навчальна дисципліна), яку винесено на кваліфікаційний екзамен			
	Готельна справа	Ресторанна справа	Менеджмент готелів і ресторанів	Економіка готелів і ресторанів
ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	+	+	+	+
ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.				+
ПРН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості	+	+		
ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави	+	+		+
РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	+	+		
ПРН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.	+	+		

7. ЗРАЗОК ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ

Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Вид та форма контролю знань – атестація, кваліфікаційний екзамен
Галузь знань – 24 Сфера обслуговування
Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма – Готельно-ресторанна справа
Форма навчання – Денна

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Атестація фахових компетентностей

1.1. Тести з теоретичних питань (комп'ютерне тестування)	30 балів
--	----------

завдання на оцінювання теоретичних знань студента

1.2. Ситуаційне завдання	35 балів
--------------------------	----------

завдання на оцінювання практичних навичок студента

1.3. Ситуаційне завдання	35 балів
--------------------------	----------

завдання на оцінювання професійних вмінь студента

Всього 100 балів

Затверджено на засіданні методичної комісії інституту, протокол від 15.01.2021 р. № 5.

Голова

Н. В. Вєтрова

Ухвалено на засіданні кафедри туристичного та готельного бізнесу, протокол від 14.01.2021 р. № 6.

Зав. кафедри

М. М. Паньків

Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Вид та форма контролю знань – атестація, кваліфікаційний екзаме
Галузь знань – 24 Сфера обслуговування
Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма – Готельно-ресторанна справа

АТЕСТАЦІЙНЕ ЗАВДАННЯ ДО ЕКЗАМЕНАЦІЙНОГО БІЛЕТУ № 1

1. Атестація теоретичних знань

Дайте відповідь на 60 тестових запитань. Тести мають закриту форму з однією вірною відповіддю. Виконується на комп'ютері. Час на виконання – 60 хвилин.

2. Атестація практичних навичок

Дайте розгорнуту відповідь на ситуаційне завдання. Завдання має відкриту форму, виконується на бланку відповіді.

Умови:

Курортний готель категорії ***, номерний фонд якого складає 40 номерів, у продовж трьох днів низького сезону приймає знавців живопису з відвідуванням виставки картин у приміщеннях вестибюльної групи.

Завдання:

Розробіть для вказаного засобу розміщення:

1. Концепцію вказаного засобу розміщення.
2. Організаційно-технологічну схему його функціонування.

3. Атестація професійних вмінь

Дайте розгорнуту відповідь на ситуаційне завдання. Завдання має відкриту форму, виконується на бланку відповіді.

Умови:

Керівництво курортного готелю категорії *** планує підвищити пропускну спроможність шляхом обслуговування контингенту ділових туристів у неsezонний період. З цією метою у готелі проведено реконструкцію: відкриті конференц-зал та банкетний зал. Отримано замовлення на розміщення та організацію харчування групи туристів відвідувачів вернісажу (50 осіб).

Завдання:

1. Сформувати технологічну схему розміщення туристів.
2. Розподілити функціональні обов'язки між підрозділами готелю щодо обслуговування туристів.
3. Обґрунтувати вибір виду і форми організації харчування туристів.
4. Скласти меню банкету-вечері з обґрунтуванням виходу страв і напоїв.
5. Визначити площу приміщення для надання сервісу, розрахувати кількість і розміри столів та запропонувати схему їх розстановки та накриття.
6. Розробити програму організації дозвілля для туристів.