

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Ректор

Харківського національного
університету імені В.Н. Каразіна

_____ Віль БАКІРОВ

«_____» _____ 2020 р.

ПРОГРАМА КОМПЛЕКСНОГО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ ЗА ФАХОМ «Готельно-ресторанна справа»

для студентів спеціальності 241 – «Готельно-ресторанна справа»
(перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, денна форма навчання)

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри
міжнародної електронної комерції та
готельно-ресторанної справи

протокол № 8 від 19.02. 2020 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО:

науково-методичною комісією
факультету міжнародних
економічних відносин та
туристичного бізнесу

протокол № 7 від 19.02. 2020 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні Вченої ради факультету
міжнародних економічних відносин
та туристичного бізнесу

протокол № 12 від 20.02. 2020р. □○

Програма комплексного атестаційного екзамену за спеціальністю 241 –
«Готельно-ресторанна справа» перший (бакалаврський) рівень вищої
освіти

(денна форма навчання)

Укладачі:

к.е.н., доц. Н.І. Данько

д.е.н., проф. В.О. Бабенко

к.е.н., доц. . О.І. Решетняк

к.е.н., доц. О.П. Миколенко

к.т.н., доц. Я.О. Білецька

Мета комплексного атестаційного екзамену є встановлення відповідності засвоєних здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам освітньо-професійної програми за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Характеристика змісту програми. Програма атестаційного екзамену спирається на освітньо-професійну програму підготовки бакалавра з готельно-ресторанної справи.

Загальні положення

Комплексний атестаційний екзамен встановлює фактичну відповідність засвоєних здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам освітньо-професійної програми.

Професійні компетентності фахівців першого «бакалаврського» рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

- здатність досліджувати кон'юнктуру ринків для фірм і підприємств, які надають послуги у готельно-ресторанній сфері;
- уміння обґрунтовувати рішення з питань організації та управління готельними та ресторанными підприємствами;
- уміння обґрунтовувати розробку проекту готельно-ресторанного підприємства;
- уміння аналізувати, планувати та прогнозувати діяльність готельно-ресторанних підприємств;
- уміння розробляти та впроваджувати нововведення;
- уміння формувати продукт та послугу готельно-ресторанного закладу;
- уміння контролювати та оцінювати якість готельно-ресторанної продукції та послуги, забезпеченість ресурсами та дотримання технології надання готельно-ресторанних послуг;
- володіння основними методами, способами і засобами отримання, зберігання, переробки інформації, навички роботи з комп'ютером як засобом забезпечення інформацією у готельно-ресторанній справі, здатність працювати у глобальних комп'ютерних мережах;
- володіння основними методами організації безпеки життєдіяльності людей, їх захисту від можливих наслідків аварій, катастроф, стихійних лих та інших ситуацій у готельно-ресторанній справі.

Порядок створення, організації та роботи державної екзаменаційної комісії регламентується «Положенням про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти, які

отримують ступінь бакалавра, магістра (освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра, спеціаліста, магістра) в Харківському національному університеті імені В.Н. Каразіна» (№ 0202-1/146 від 18.04.2017 р.), «Положенні про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна» (№ 0202-1/155 від 21.04.2017 р.)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ВІДПОВІДЕЙ НА КОМПЛЕКСНОМУ АТЕСТАЦІЙНОМУ ЕКЗАМЕНІ З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Час виконання – 90 хвилин

Тести – 100% (40 тестових завдань)

Критерії оцінювання:

«5» - 40 – 34 вірних відповідей

«4» - 33 – 27 вірних відповідей

«3» - 26 – 20 вірних відповідей

«2» - 19 – 0 вірних відповідей

УВАГА! У разі використання заборонених джерел студент на вимогу члена екзаменаційної комісії залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0%).

За підсумками екзамену студент може набрати від 0 до 100 балів включно. Набрана сума балів зі 100-бальної шкали оцінки переводиться в 4-рівневу у такий спосіб:

Кількість вірних відповідей	Оцінка за 4-рівневою шкалою	Кількість балів
40	5 (відмінно)	100
37		95
34		90
33	4 (добре)	85
31		80
29		75
27		70
26	3 (задовільно)	65
24		60
22		55
20		50
19	2 (незадовільно)	45
16		40
14		35
12		30
10		25
8		20
6		15
4		10
2		5

Атестаційне випробування за спеціальністю 241 – «Готельно-ресторанна справа» проводиться у формі письмового екзамену. Екзаменаційне завдання з наступних дисциплін:

- «Організація готельного господарства »
- «Організація ресторанного господарства»
- «Технологія продукції ресторанного господарства»
- «Менеджмент готельного та ресторанного господарства»
- «Маркетинг готельного і ресторанного господарства»
- «Економіка підприємства»

ПРОГРАМА ЕКЗАМЕНУ

Дисципліна 1: ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Характеристика основних типів засобів розміщення. Транзитні готелі – їх призначення, розташування. Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу. Курортні готелі: їх призначення, особливості. Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Туристично-екскурсійні готелі. Туристично-спортивні готелі. Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження.

Організація приміщень житлової та нежитлової груп. Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Характеристика основні функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування. Основні етапи гостьового циклу в закладах розміщення. Функціональна характеристика служби прийому та розміщення. Особливості організації роботи служби прийому і розміщення в готелях. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування.

Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Надання додаткових послуг у готельних господарствах.

Технологія прибиральних робіт навколишньої території, вестибюльної і житлових групах приміщень. Функціональна характеристика господарської служб. Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення. Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт.

Дисципліна 2: ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологія дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовуються на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу-часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Правила подання справ та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та справ.

Правила подання холодних закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується.

Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції.

Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі:

механізовані, немеханізовані, авторизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусочних, буфетах.

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

Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, Фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря.

Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Дисципліна 3: ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Технологічні принципи виробництва кулінарної продукції. Основні поняття про напівфабрикати, кулінарну продукцію, кулінарну обробку продуктів, рецептури. Класифікація кулінарної продукції. Поняття про асортимент кулінарної та кондитерської продукції закладів ресторанного господарства. Меню та виробнича програма. Характеристика технологічних

принципів виробництва кулінарної продукції та способів кулінарної обробки продуктів.

Технологія страв та кулінарних виробів з м'яса. Значення м'ясних страв у харчуванні людини. Характеристика процесів, що відбуваються під час теплової обробки м'яса. Технологія приготування страв з вареного, смаженого, тушкованого, запеченого та січеного м'яса. Страви з м'яса диких тварин. Умови, терміни зберігання та вимоги до якості страв з м'яса.

Технологія супів. Значення супів у харчуванні людини. Асортимент та класифікація супів. Формування органолептичних показників бульйонів. Поняття про екстрактивні речовини. Технологія окремих видів супів. Умови і терміни зберігання та реалізації готової продукції. Вимоги до її якості.

Загальні відомості про види тіста, випечені та оздоблювальні напівфабрикати. Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових борошняних кондитерських виробів. Значення борошняних кондитерських виробів у харчуванні людини. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини. Загальна принципова технологічна схема виготовлення борошняних кондитерських виробів.

Дисципліна 4: МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.

Організація як функція менеджменту. Планування як функція менеджменту. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.

Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі, фактори зовнішнього середовища.

Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного господарства.

Визначення малого бізнесу, переваги і недоліки малого бізнесу.

Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства.

Дисципліна 5: МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально-етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Маркетинг, що орієнтується на споживачів, або активний маркетинг. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача.

Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів/

Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально-етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Маркетинг, що орієнтується на споживачів, або активний маркетинг. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача.

Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.

Комплекс маркетинга, його складові. Маркетингова продуктова політика. Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика етапів життєвого циклу. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції.

Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства

Сутність ціни в комплексі маркетингу та етапи формування цінової політики. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності.

Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства. Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки.

Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій та його складові. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Складові комплексу маркетингових комунікацій: реклама, стимулювання збуту, прямий маркетинг, персональний продаж та паблік рілейшнз. Основні етапи процесу просування. Визначення цілей просування. Розроблення стратегій просування. Складання й розподіл бюджету просування.

Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Оцінка ефективності реклами. Стимулювання збуту. Етапи підготовки та проведення заходів стимулювання збуту. Цілі стимулювання споживачів, торгових посередників, власного торгового персоналу фірми. Визначення засобів стимулювання збуту.

Дисципліна 6: ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА

Поняття підприємства, цілі і завдання його створення. Підприємство як господарча система і форма реалізації підприємництва.

Методи вимірювання та показники обсягу діяльності підприємства, їх специфіка за галузями господарювання. Виробнича програма туристичного підприємства. Експлуатаційна програма готелю. Планування товарообігу закладу ресторанного господарства.

Фактори, що визначають обсяги виробництва продукції та послуг. Показники планування виробничої програми.

Виробнича потужність підприємства. Планування виробничої потужності. Поняття і значення техніко-технологічної бази виробництва. Складники техніко-технологічної бази, найефективніші способи її формування на підприємстві. Особливості формування виробничої бази на підприємствах різних галузей.

Основні та обігові кошти підприємства. Їх визначення та класифікація. Знос та його види. Амортизація, та методи її нарахування.

Поняття персоналу в контексті економічних понять трудових ресурсів, кадрів, трудового потенціалу та ін. Категорії персоналу підприємства (керівники, спеціалісти, службовці, робітники). Поділ персоналу за професіями і кваліфікацією.

Визначення чисельності окремих категорій працівників.

Кадрова політика й система управління персоналом підприємств. Сучасні вимоги держави й фірми до ділових якостей різних категорій персоналу.

Продуктивність праці як економічна категорія. Методичні підходи до розрахунку продуктивності праці на виробничих підприємствах. Чинники зростання продуктивності праці. Наявні резерви зростання продуктивності праці та заходи для їх використання в сучасних умовах господарювання. Розрахунки можливого зростання продуктивності праці за рахунок окремих і певної сукупності чинників.

Мотивація як процес стимулювання людей до ефективної трудової діяльності. Методи мотивації трудової діяльності.

Поняття оплати праці. Основна заробітна плата й додаткова оплата праці. Функції оплати праці та їх реалізація.

Мінімальна заробітна плата. Тарифна система. Єдина тарифна система розрядів і коефіцієнтів з оплати праці.

Поточні витрати, собівартість продукції як комплексний економічний показник. Включення поточних витрат виробництва до собівартості продукції (послуг). Класифікація витрат на виробництво за окремими

ознаками (ступенем однорідності, зв'язком з обсягом виробництва, способом обчислення на одиницю продукції). Структура поточних витрат за окремими групами первинних елементів на підприємствах різних галузей і тенденція її зміни з часом.

Зміст і методика обчислення кошторису виробництва. Розрахунки кошторису виробництва за окремими економічними елементами.

Калькулювання та його місце в економічних розрахунках. Об'єкти калькулювання й калькуляційні одиниці.

Обґрунтування й вибір стратегії зниження поточних витрат на підприємствах України.

Поняття, роль і функції ціни в ринковій економіці. Види цін та сфери їх застосування. Методи встановлення ціни: собівартість плюс прибуток; забезпечення фіксованої величини прибутку; за рівнем поточних цін (конкуренції); за рівнем попиту тощо. Шляхи вдосконалення ціноутворення на продукцію (послуги) в Україні.

Прибуток і дохід як основні показники фінансових результатів діяльності підприємства. Джерела формування загальної величини прибутку (доходу) підприємства. Типова схема використання прибутку (доходу) підприємства. Точка беззбитковості.

Рентабельність як відносний показник ефективності діяльності підприємства.

ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ:

1. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства
2. Основні чинники типізації підприємств готельного господарства
3. Особливості класифікації готельних підприємств
4. Характеристика приміщень готельних підприємств
5. Склад приміщень готельних підприємств
6. Громадські приміщення готелю
7. Житлові приміщення
8. Організація функціонування основних служб готелю
9. Технологічний цикл обслуговування клієнтів в готелі
10. Організація та технологія функціонування служби прийому та розміщення. Організація та технологія функціонування служби housekeeping
11. Організація функціонування служби безпеки в готелі
12. Організація роботи гарячого цеху. Принципи роботи та організація робочих місць.
13. Організація роботи холодного цеху. Принципи роботи та організація робочих місць.
14. Контроль якості продукції ресторанного господарства.
15. Нормування праці в ресторанному господарстві. Норми праці та їх класифікація.
16. Класифікація витрат робочого часу.
17. Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення.
18. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.
19. Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
20. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

21. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу сніданку, обіду, вечері.
22. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.
23. Організація обслуговування банкетів за столом.
24. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.
25. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.
26. Технологічні принципи виробництва кулінарної продукції.
27. Основні поняття про напівфабрикати, кулінарну продукцію, кулінарну обробку продуктів, рецептури.
28. Класифікація кулінарної продукції.
29. Меню та виробнича програма.
30. Технологія страв та кулінарних виробів з м'яса.
31. Технологія приготування страв з вареного, смаженого, тушкованого, запеченого та січеного м'яса.
32. Технологія супів. Значення супів у харчуванні людини.
33. Асортимент та класифікація супів.
34. Технологія окремих видів супів. Умови і терміни зберігання та реалізації готової продукції. Вимоги до її якості.
35. Загальні відомості про види тіста, випечені та оздоблювальні напівфабрикати.
36. Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових борошняних кондитерських виробів.
37. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини. Загальна принципова технологічна схема виготовлення борошняних кондитерських виробів.
38. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: сутність, основні підходи
39. Сутність і основні підходи в менеджменті. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія.

40. Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.
41. Організація як функція менеджменту.
42. Планування як функція менеджменту.
43. Мотивація як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
44. Контроль як функція менеджменту і її особливості в готельно-ресторанному бізнесі.
45. Загальна характеристика менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства
46. Умови існування та життєздатності підприємства готельно-ресторанного господарства у зовнішньому середовищі, фактори зовнішнього середовища.
47. Характеристика основних елементів внутрішнього середовища підприємств готельно-ресторанного господарства.
48. Форми управління господарською діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства
49. Визначення малого бізнесу, переваги і недоліки малого бізнесу.
50. Франчайзинг як провідна форма управління у сфері готельно-ресторанного господарства.
51. Підприємство, цілі та напрямки його діяльності.
52. Поняття «підприємство». Класифікація підприємств.
53. Поняття виробничої програми та правила її розробки.
54. Система показників, що вимірюють виробничу програму.
55. Фактори, що визначають виробничу програму.
56. Виробнича програма туристичного підприємства, її складові.
57. Експлуатаційна програма готелю, її складові.
58. Товарообіг закладу ресторанного господарства.
59. Поняття виробничої потужності та її види.
60. Основні методичні підходи до розрахунку виробничої потужності.
61. Структура основних фондів та її види.

62. Первісна, відновна й залишкова вартість основних фондів.
63. Знос основних фондів та його види.
64. Амортизація основних фондів, методи її нарахування.
65. Основні показники рівня ефективності використання обігових коштів.
66. Кадри підприємства. Категорії персоналу підприємства.
67. Продуктивність праці як економічна категорія. Методичні підходи до розрахунку продуктивності праці.
68. Чинники зростання продуктивності праці.
69. Мотивація та стимулювання праці.
70. Поняття оплати праці.
71. Основна заробітна плата й додаткова оплата праці.
72. Форми і системи оплати праці на підприємствах.
73. Функції оплати праці та їх реалізація.
74. Витрати підприємства та їх класифікація.
75. Кошторис підприємства. Зміст і методика обчислення кошторису виробництва.
76. Собівартість підприємства та продукції.
77. Показники собівартості продукції та порядок їх обчислення.
78. Калькулювання та його місце в економічних розрахунках. Об'єкти калькулювання й калькуляційні одиниці.
79. Фактори, що впливають на формування поточних витрат підприємства.
80. Аналіз витрат та пошук резервів зниження витрат.
81. Прибуток і дохід як основні показники фінансових результатів діяльності підприємства.
82. Рентабельність як відносний показник ефективності діяльності підприємства.
83. Сутність маркетингу та його визначення.
84. Концепції маркетингу та їх сутність.

85. Маркетингові суб'єкти.
86. Попит, види попиту.
87. Комплекс маркетингу, його сутність.
88. Фактори зовнішнього середовища маркетингу.
89. Фактори внутрішнього середовища маркетингу.
90. Методи проведення маркетингових досліджень.
91. Маркетингова інформація та її класифікація.
92. Оцінка привабливості сегменту.
93. Критерії сегментування споживчого ринку.
94. Сегментування ринку та позиціювання товару..
95. Особливості функціонування споживчого ринку.
96. Особливості функціонування ринку організацій (виробничого ринку).
97. Сутність маркетингової товарної політики.
98. Поняття і характеристики товарного асортименту та товарної номенклатури.
99. Підходи до поняття „новий товар”.
100. Товарна марка, товарний знак. Значення та принципи впровадження.
101. Конкурентоспроможність продукції та її оцінювання.
102. Якість товару. Рівні якості товару.
103. Особливості маркетингу послуг.
104. Види маркетингових цінових стратегій.
105. Сутність і роль маркетингової цінової політики
106. Основні функції ціни.
107. Маркетингові стратегії встановлення ціни на новий товар.
108. Етапи процесу ціноутворення.
109. Основні методи ціноутворення.
110. Сутність маркетингових комунікацій.
111. Алгоритм планування комплексу маркетингових комунікацій.

112. Реклама, її види, особливості формування.
113. Паблік рилейншз: сутність, основні форми.
114. Сутність і види персонального продажу.
115. Сутність і види стимулювання збуту.
116. Сутність політики збуту товару.
117. Розробка збутової політики підприємства.
118. Канали розподілу, рівень, довжина, ширина каналу.
119. Функції каналів розподілу.
120. Маркетингові системи розподілу.
121. Основні стратегії збуту товару.
122. Загальні принципи вибору каналів розподілу.
123. Місце планування в системі менеджменту. Форми планування і види планів.
124. Технологія планування.
125. Поняття бізнес-плану й бізнес планування. Мета створення бізнес-плану.
126. Основні етапи розробки, особливості й обсяги бізнес-планів. Основні види бізнес-планів.
127. Структура бізнес-плану.
128. Зміст розділу «Короткий опис можливостей підприємства».
- Характеристика підприємства.
129. Характеристика продукції(послуг), що виробляється підприємством.
130. Фінансово-економічне обґрунтування бізнес-плану.
131. Оцінка та страхування ризиків бізнес-плану.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ 4281, 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
2. Правила роботи закладів (підприємств громадянського харчування (наказ міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002р. №219)
3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення.
4. Наказ Мінекономіки від 03.01.2003 за №2. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадянського харчування.
5. . Авруцкая И. Битва за гостя. Стратегии и тактики ресторанного маркетинга / Ирина Авруцкая. – М. : Ресторанные ведомости, 2015. – 184с.
6. Агафонова Л. Підготовка бізнес-плану: Практикум / Л. Агафонова. – К.: Знання, 2001. – 158 с.
7. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані; Навчальний посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В Архіпова. . – К.: Фірма «ІНК ОС», Центр навчальної літератури, 2007. – 382 с.
8. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В. А. Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340с.
9. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов – К, Інкос, 2007-280с.
10. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
11. Байлик С.И. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація. / С.И. Байлик – К.: Дакор., К.: Вира-Р., 2003. – 334 с.
12. Баранов В.С. Технология производства продуктов общественного питания. / В.С. Баранов -М.: Экономика, 2007. - 399 с.

13. Бизнес-планирование : учебник / под. ред. Т. Г. Попадюк, В. Я. Горфинкеля. – М. : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. – 296 с.
14. Барроу, Колін. Бізнес-план : практ. посібник: пер. з англ. / К. Барроу [та ін.]. – К. : Знання, 2012. – 285 с.
15. Березін О. В. Економіка підприємства: Навч. посібник. / О.В. Березін, Л. М. Березіна, Н. В. Бутенко. – К.: Знання, 2009. – 390с.
16. Бондар Н. М. Економіка підприємства. / Н. М. Бондар– К: АСН, 2014.- 400с.
17. Воротіна Л.Д. Бізнес-планування: методологія, методика, механізм : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.І.Воротіна, В.Є. Воротін, В.П. Чайковська; Європ. ун-т. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2010. – 223 с.
18. Гуменюк В.В. Туризм та готельно-ресторанна справа: Економіка, ціноутворення, економічний аналіз, бізнес-планування: Посібник-практикум для самостійної та індивідуальної роботи студентів. / В.В. Гуменюк. – Івано-Франківськ: „Плай” ЦІТ, 2011. – 200 с.
19. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: учебн. пособ. [для студ. высш. учебн. завед.] / А. П. Дурович. – М.: Новое издание, 2005. – 632 с.
20. Европейский гостиничный маркетинг: учеб пособие [для студ. высш. учебн. завед.] – М: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.
21. Економіка підприємства / За заг. ред. д.е.н., проф. Мельника Л.Г. – Суми: 2004. 648с.
22. Економіка підприємства / За заг. ред. д.е.н., проф. Петровича Й.М. – Львів: Новий Світ , 2014. – 680с.
23. Економіка підприємства: Підручник / За ред. А.В. Шегди. – К.: Знання, 2006. – 614с.
24. Економіка підприємства: Підручник / За заг. та наук. ред. Г.О. Швиданенко. – (вид. 4-те, перероб. і доп.). – К.: КНЕУ, 2009. – 816с.

25. Елхина В.Д., Богачев М.К., Проничкина Л.П. Оборудование предприятий питания. – Том 1. Механическое оборудование. – М.: Экономика, 1987. – 447с.
26. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М. : КНОРУС, 2013.-416 с.
27. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер; пер. с англ.; под ред. Р.Б. Ноздровой. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 787 с.
28. Малюк Л.П. Організація ресторанного господарства : підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова. – Х. : Видавництво «Лідер», 2016 – 488 с.
29. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 472 с.
30. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
31. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
32. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. : для студентів ВНЗ / Г. Я. Круль ; М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – Київ, 2011. – 368с.
33. Кусков А. С. Гостиничное дело. Учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с.
34. Пахомов П.Л., Сафонов В.В. Холодильна техніка: Навчальний посібник. ХДУХТ. – Харків, 2013. – 224 с.
35. Примак Т.О. Економіка підприємства: Навч. Посібник. – К.: Вікар, 2011. – 178с.

36. Пуцентайло П. Р. Економіка і організація туристично–готельного підприємництва : навч. посіб. / П. Р. Пуцентайло. – К. : Центр навч л–ри, 2007. – 344 с.
37. Ратушный Б. А. Технология продукции общественного питания. В двух томах. \ Б. А. Ратушный, Н.И. Баранов, А. С. Ковалев и др. - М: Мир, 2013 – 416 с.
38. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. / Х. Й Роглев – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
39. Розметова О. Г. Організація готельного господарства : підручник / О. Г. Розметова, Т. Л. Мостенська, Т. В. Влодарчик. - Кам'янець-Поділ. : «Абетка» - ФОП Сисин О. В., 2014. – 432 с.
40. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. / А. Э Саак., М. В. Якименко – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
41. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие. / С. С. Скобкин– М.: Магистр, 2007. – 447 с.
42. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник / Т.Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446с
43. Тарасюк Г. М. Бізнес-план: розробка, обґрунтування та аналіз : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Г. М. Тарасюк. – Житомир : ЖДТУ, 2006. – 419 с.
44. Технологія продукції в закладах ресторанного господарства : підручник / С. В. Іванов, В. А. Домарецький, В. Ф. Доценко та ін. ; за ред. С. В. Іванова ; НУХТ. – К. : НУХТ, 2013. – 430 с.
45. Технологія борошняних кондитерських і хлібобулочних виробів: навч. посіб./За заг. ред. Г.М.Лисюк – Суми: ВТД «Університетська освіта», 2009. – 464 с.
46. Ткаченко Т. І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк. – К., 2005. – 178с.

47. Тимошенко З. І. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібн. / З. І. Тимошенко, Г. Б. Мунін, В. П. Дишлевий. - К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2017. - 246 с.
48. Цьохла С.Ю. Бізнес-планування у туріндустрії : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Цьохла С. Ю. – Сімф. : Фенікс, 2010. – 133 с.
49. Черевко О.І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О.І. Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко– Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003.- 440 с.
50. Шваб Л.І. Економіка підприємства: Навч. посібник. 2-ге вид. – К.: Каравела, 2005. – 568с.
51. Шумило Г. І. Технологія приготування їжі : навч. посібник / Г. І. Шумило. – К. : Кондор, 2008. – 506 с.
52. Янкевич В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт [Учебник] / В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукава. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 448 с.

В. о. завідуючого кафедрою
міжнародної електронної комерції
та готельно-ресторанної справи

Наталя ДАНЬКО