

**Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова приймальної комісії



Наталія ЗАМКОВА
Наталія ЗАМКОВА

10 березня 2021 р.

**ПРОГРАМА
вступних фахових випробувань**

освітній ступінь	«магістр»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»

Вінниця 2021

ВСТУП

Програма вступного випробування з дисциплін професійної підготовки для здобуття освітнього ступеня «магістр» підготовлена відповідно освітньо-професійної програми (ОПП) підготовки магістра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

Вступне випробування має форму письмового тестування і призначено для виявлення рівня підготовки вступника, ступеня опанування ним професійних знань та вмінь.

Програма вступного випробування складається із чотирьох розділів:

1. Вступ.
2. Основний зміст.
3. Критерії.
4. Список рекомендованих джерел.

Основний зміст складається з шести розділів:

1. Менеджмент готелів і ресторанів.
2. Готельна справа.
3. Ресторанна справа.
4. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.
5. Економіка готелів і ресторанів.
6. Маркетинг.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

1.1 Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства.

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика і аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна.

Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами.

Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Готельні заклади як об'єкт управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Заклади харчування як об'єкт управління. Класифікація підприємств харчування. Економічна сутність і види діяльності підприємств харчування. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

1.2 Функції менеджменту.

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва і обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика та класифікація спеціальних (конкретних) функцій

менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

1.3 Методи менеджменту.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі та ін.

1.4 Прийняття управлінських рішень.

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень.

Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

1.5 Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

1.6 Функціональна структура сучасних готельних комплексів.

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий та непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

1.7 Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

2.1. Історія розвитку світового готельного господарства.

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи

(історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя; новий час (XVI ст. - початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. 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. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

2.2 Тенденції розвитку світового готельного господарства.

Створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

2.3 Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів.

2.4 Характеристика основних типів засобів розміщення.

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.

2.5 Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.

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. 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.

2.6 Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства 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.

2.7 Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.

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

2.8 Класифікація підприємств готельного господарства України.

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга,

третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових. 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 постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

2.9 Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

2.10 Організація приміщень житлової групи.

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: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий 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 музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

2.11 Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та

планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. 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. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і дискотеки; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

2.12 Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

2.13 Кольори в інтер'єрі.

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

2.14 Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень.

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. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

2.15 Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень.

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. 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». Нормативні документи: «Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт». 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. Догляд за паркетного підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезінфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування 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 прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни.

2.16 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.

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

2.17 Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя. 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.

2.18 Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

2.19 Організація обслуговування на житлових поверхах.

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

2.20 Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства.

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація транспортного обслуговування. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.

2.21 Культура обслуговування в готельному господарстві.

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

2.22 Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.

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. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

2.23 Організація складського і тарного господарства.

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства.

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

2.24 Організація роботи обслуговуючих господарств.

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. 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. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Організація метрологічної служби. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства.

2.25 Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві.

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

2.26 Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства.

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві:

адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

2.27 Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу.

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

3. РЕСТОРАННА СПРАВА

3.1 Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства. Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів. Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

3.2 Організація постачання закладів ресторанного господарства.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та

маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення.

3.3 Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.

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

3.4 Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Класифікація виробничих процесів. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів - заготівельних, дотівельних, спеціалізованих. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи мийної кухонного посуду.

3.5 Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах

ресторанного господарства.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219). Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

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

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар(буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанных, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручки, рушники.

3.7 Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання страв 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 страв. Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Обслуговування споживачів у кафе, закусточних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

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

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Організація дієтичного харчування. Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

3.9 Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

Організація проведення банкетів та прийомів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ). Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення бенкету. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час бенкету. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення бенкету. Особливості обслуговування споживачів під час бенкету. Характеристика комбінованих банкетів. Особливості проведення бенкету-парті,

коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу». Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час бенкету. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних бенкетів. Особливості меню і сервірування столу. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах.

3.10 Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства.

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу.

Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Поняття та мета проведення фотохронометражу. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

4. УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1 Поняття та призначення устаткування ЗРГ.

Класифікація устаткування ЗРГ. Вимоги, які висуваються до устаткування. Класифікація та основні технічні характеристики.

4.2 Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень ЗРГ.

Основні засоби меблювання в залежності від призначення та функцій меблів. Номенклатура м'яких меблів. Класифікація та характеристика меблів для торгових приміщень.

4.3 Оснащення готельних номерів побутовими приладами, аудіо та відео технікою. Призначення та принцип дії електричних побутових приборів.

4.4 Устаткування для клінінгу. Використання клінінгових технологій у ЗРГ. Класифікація клінінгового обладнання.

4.5 Універсальні кухонні машини та сортувально-калібрувальне устаткування. Класифікація універсальних кухонних машин. Види та класифікація просіювачів.

4.6. Мийне та очищувальне устаткування.

Класифікація посудомийних машин. Класифікація способів очищення. Конструктивні особливості овочемийних машин.

4.7 Подрібнювальне та різальне устаткування.

Класифікація машин та механізмів для подрібнення. Різальні інструменти та характеристика застосування. Конструктивні особливості хліборізальних машин.

4.8 Устаткування для перемішування та дозувально-формувальне устаткування. Конструктивні особливості фаршезамішувачів. Класифікація та види взбивальних машин.

4.9 Стравоварильне та водогрійне устаткування.

Вимоги до теплових апаратів. Автоклави. Пароварильні шафи. Класифікація кавоварок. Жарильно-пекарське устаткування.

4.10 Холодильне устаткування.

Класифікація холодильного устаткування. Холодильні та морозильні шафи. Апарати для охолодження соків, одержання м'якого морозива та льодогенератори.

5. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

5.1 Роль і місце готельного і ресторанного господарства у сфері послуг.

Сутність готелів і ресторанів як видів економічної діяльності. Місце і роль готелів і ресторанів в системі ринкового господарства України. Функції і соціально-економічне значення готелів і ресторанів. Тенденції сучасного стану розвитку готелів і ресторанів в Україні та основні показники ефективності розвитку галузі.

5.2 Механізм внутрішнього економічного регулювання господарської діяльності підприємств готелів і ресторанів. Методичний інструментарій його реалізації.

Механізм державного регулювання діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Сутність і основні елементи господарського механізму підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Характеристика основних елементів ринку послуг підприємств готельного та продукції ресторанного господарства. Фактори, що впливають на пропозицію готельних послуг та ресторанної продукції. Фактори формування попиту на ринку послуг підприємств готельного та продукції ресторанного господарства. Методи вивчення і прогнозування попиту у ресторанному господарстві. Система показників попиту і пропозиції послуг та продукції підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Планування як інструмент обґрунтування економічної стратегії підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Характеристика показників беззбиткової діяльності підприємства.

5.3 Матеріально-технічне забезпечення готелів і ресторанів. Планування та нормування матеріальних запасів та інженерних ресурсів.

Сутність та основні елементи матеріальних ресурсів готелів і ресторанів, основні поняття, класифікація, показники ефективності використання. Економічна сутність товарних ресурсів. Джерела формування продовольчих ресурсів у ресторанному господарстві та матеріальних ресурсів готелю, їх класифікація. Економічна сутність товарних запасів як елементу товарної пропозиції. Класифікація товарних запасів. Поняття нормативу запасів. Абсолютні і відносні показники вимірювання товарних запасів. Форми залучення продовольчих ресурсів на регіональний споживчий ринок: закупівля

сільгоспродуктів і продтоварів у безпосередніх сільськогосподарських виробників, на підприємствах харчової промисловості, товарних біржах тощо. Методи визначення загальної потреби підприємства у сировині і товарах. Визначення середньо групових норм витрат сировини і напівфабрикатів у розрахунку на виробничу програму. Визначення обсягу та структури надходження сировини і товарів на підприємства ресторанного господарства. Зміст продуктового балансу підприємства. Показники ефективності використання товарних ресурсів і методи їх визначення. Шляхи підвищення ефективності використання товарно-сировинних ресурсів. Методика планування запасів інженерних ресурсів. Методика обґрунтування плану розвитку матеріально-технічної бази готелів і ресторанів.

5.4 Основні фонди готелів і ресторанів та їх відтворення.

Основні засоби готелів і ресторанів як елемент матеріальних ресурсів. Склад основних засобів за різними класифікаційними ознаками. Поняття амортизації основних засобів. Мета та особливості застосування прискореної амортизації. Стан і тенденції розвитку матеріально-технічної бази готелів і ресторанів. Види вартісної оцінки основних засобів: первісна, відновна, повна, залишкова. Методика оцінки середньої вартості основних фондів підприємств. Механізація виробничих процесів ресторанного господарства, показники оцінки ефективності впровадження нового технологічного обладнання на підприємствах і методика їх розрахунку. Визначення ефективності будівництва та реконструкції підприємства ресторанного господарства і готелів. Шляхи підвищення економічної ефективності використання матеріально-технічної бази та основних фондів.

5.5 Трудові ресурси готелів і ресторанів, ефективність їх використання.

Соціально-економічна сутність та особливості праці в готельному й ресторанному господарстві. Вихідні передумови, цілі та завдання управління трудовими ресурсами підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Поняття продуктивності та ефективності праці в готельному та ресторанному господарстві. Методика планування чисельності персоналу на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування й використання трудових ресурсів у готельному та ресторанному господарстві. Зміст плану з праці в готелях і ресторанах, порядок його розроблення.

5.6 Матеріальне стимулювання праці в готелях та ресторанах.

Організація матеріального стимулювання праці працівників на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Принципи організації матеріального стимулювання працівників в умовах ринкових відносин. Форми державного регулювання заробітної праці працівників готелів і ресторанів. Показники з праці та заробітної плати, їх взаємозв'язок та взаємозалежність. Аналіз і планування чисельності працівників готелів і ресторанів. Аналіз і планування фонду оплати працівників готелів і ресторанів.

Аналіз і планування продуктивності праці та середньої заробітної плати працівників готелів і ресторанів.

5.7 Експлуатаційна діяльність готелів. Планування експлуатаційної програми готелю та його структурних підрозділів.

Сутність та склад пропозиції й обсягу реалізації послуг підприємств готельного господарства. Сутність та методика розрахунку показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Методика розробки виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства.

5.8 Планування товарообороту і виробничої програми ресторану та його структурних підрозділів.

Сутність товарообороту підприємств ресторанного господарства як показника обсягу діяльності підприємств ресторанного господарства, його види, склад і структура. Поняття продукції власного виробництва та купівельних товарів. Аналіз динаміки та структури товарообороту. Фактори, що впливають на динаміку товарообороту підприємств ресторанного господарства та методи їх вимірювання. Економічна характеристика виробничої діяльності підприємств ресторанного господарства. Зміст виробничої програми підприємства. Інформаційне забезпечення розробки виробничої програми. Показники виробничої програми. Методика їх розрахунків. Поняття виробничої потужності і пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства та визначення ефективності їхнього використання. Шляхи підвищення ефективності використання виробничої потужності та пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства в умовах ринкових відносин. Методи планування товарообороту та виробничої програми підприємства. Планування товарного забезпечення роздрібного товарообороту та виробничої програми підприємств ресторанного господарства.

5.9 Фінансові ресурси підприємств готелів і ресторанів, джерела їх формування та напрямки використання.

Значення фінансових ресурсів готелів й ресторанів та їх зв'язок з державним фінансовим механізмом та з складовими фінансового ринку. Поняття фінансових ресурсів готелів і ресторанів, їх склад та характеристика, структура активів і пасивів балансу. Джерела та порядок формування основних і оборотних активів готелів і ресторанів, співвідношення внутрішніх та зовнішніх джерел, їх формування. Фінансові фонди готелів і ресторанів, порядок їх формування і напрямки використання. Оцінка ефективності використання фінансових ресурсів підприємств.

5.10 Аналіз і планування доходів в готелях і ресторанах.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів у в готелях і

ресторанах. Фактори, що впливають на розмір доходів готелів і ресторанів. Особливості формування доходів від додаткових послуг. Аналіз доходів готелів і ресторанів. Методи і порядок планування доходів готелів і ресторанів. Шляхи оптимізації розміру доходів.

5.11 Планування поточних витрат в готелях та ресторанах. Собівартість продукції та послуг.

Поняття поточних витрат та собівартості продукції та послуг готелів і ресторанів. Принципи класифікації і номенклатура витрат, їхні склад і структура. Показники, які характеризують рівень, структуру та динаміку витрат готелів і ресторанів. Загальні і середні, постійні і змінні, граничні витрати. Визначення витрат за видами товарообороту (по продукції власного виробництва та купівельних товарів) і окремими видами продукції та послуг. Визначення витрат за джерелами виникнення в готелі. Методи планування витрат на підприємствах ресторанного господарства. Планування витрат по окремих статтях. Складання кошторису витрат.

5.12 Ціноутворення в готелях та ресторанах.

Сутність і економічна роль ціни на ринку послуг в готелях і ресторанах. Система цін на продукцію та послуги ресторану і готелю. Особливості ціноутворення в умовах формування ринкової економіки. Співвідношення регульованих та вільних ринкових цін на сировину і продовольчі товари. Методи регулювання цін на сировину і продовольчі товари органами державного управління та місцевого самоврядування. Механізм формування цін на продукцію і послуги підприємств ресторанного господарства. Структура роздрібної ціни ресторанного господарства. Складові елементи оптово-відпускної ціни та роздрібної ціни ресторанного господарства. Торговельні націнки, податок на додану вартість і акцизний збір як складові елементи роздрібної ціни. Методика формування тарифного плану в готелях.

5.13 Аналіз і планування прибутку та рентабельності в готелях та ресторанах.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на розмір доходів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу прибутку підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Методичні підходи до розробки плану формування та розподілу прибутку підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

5.14 Ефективність діяльності готелів і ресторанів.

Поняття та сутність ефективності. Методичні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Розрахунок економічної ефективності поточних інноваційних заходів. Напрямки підвищення ефективності підприємств готельного та

закладів ресторанного господарства. Показники оцінки ефективності використання фінансових ресурсів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Операційні коефіцієнти: середня ціна за номер (Average daily room Rate, AR); середній дохід на номер (Revenue per available room, RevPar); середній чек за харчування (Average Check); завантаженість готеля (Occupancy); валовий операційний прибуток готелю (GOP (gross operating profit)); валовий операційний прибуток на номер (GOPPAR (Gross operating profit per available room)).

6. МАРКЕТИНГ

6.1 Суть маркетингу в готельно-ресторанному господарстві. Поняття маркетингу. Маркетинг послуг.

Готельно-ресторанний бізнес. Курортний сервіс. Готельний сервіс. Причини появи готельно-ресторанного маркетингу. Становлення та розвиток маркетингу в ресторанному бізнесі. Сучасні тенденції маркетингу ресторанних підприємств. Функції маркетингу в ресторанному господарстві. Функція встановлення контакту з клієнтами. Функція розвитку. Функція контролю. Умови застосування маркетингу в ресторанному бізнесі. Принципи ресторанного маркетингу.

6.2 Готельно-ресторанні потреби та попит.

Готельно-ресторанні потреби: мотиваційні, похідні та додаткові. Ієрархія потреб за А. Маслоу. Готельно-ресторанний попит та чинники, що визначають його обсяг: ціна на продукт, ціна на послуги і товари субститути, доходи споживачів, вільний час, ментальний чинник, демографічний чинник. Ринок ресторанних послуг. Поняття ринку ресторанних послуг. Ознаки ресторанного ринку. Види ринків. Національний ринок ресторанного бізнесу.

6.3 Територіальна структура ринку готельно-ресторанного господарства.

Ринок споживача. Ринок виробника. Експериментальний пункт. Територіальний рекреаційний комплекс (ТРК). Умови та можливості виходу фірми на туристичний ринок. Сегментація ринку в туризмі. Сегментація туристичного ринку. Переваги сегментації. Методи сегментації ринку ресторанного господарства.

6.4 Продуктова політика.

Готельний продукт. Ресторанний продукт. Ресторанна послуга. Основні готельно-ресторанні послуги. Додаткові послуги. Супутні послуги. Товари спеціального призначення. Різні підходи до визначення ресторанного продукту. Вимоги до ресторанного продукту. Структура ресторанного продукту. Потенційний продукт.

6.5 Життєвий цикл продукту у готельно-ресторанному господарстві.

Фаза впровадження. Фаза розвитку. Фаза зрілості. Фаза старіння.

Чинники перебігу фаз життєвого циклу ресторанного продукту. Продуктова стратегія ресторанного підприємства.

6.6 Цінова політика підприємств готельно-ресторанного господарства.

Поняття ціни. Особливості цін в ресторанному бізнесі. Цінова політика та її етапи. Цілі ціноутворення в ресторанному господарстві. Максимізація прибутку. Лідерство в якості. Лідерство на ринку. Утримання ринкових позицій. Фактори ціноутворення. Внутрішні та зовнішні фактори. Методи ціноутворення. Ціноутворення на основі витрат. Ціноутворення з орієнтацією на рівень конкуренції. Ціноутворення з орієнтацією на попит. Цінова стратегія. Стратегія зняття вершків (високих цін). Стратегія проникнення на ринок. Ефект досвіду. Стратегія престижних цін. Стратегія слідування за лідером. Стратегія сповзаючої ціни. Стратегія ціни сегменту ринку. Стратегія цінових маніпуляцій. Вибір цінової стратегії.

6.7 Маркетингові збутові канали підприємства готельно-ресторанного господарства.

Маркетингова збутова стратегія. Етапи розробки збутової стратегії. Поняття каналу збуту. Рівні каналу збуту продукту. Вертикальні маркетингові системи (ВМС). Корпоративні ВМС. Договірні ВМС. Агентська угода. Ліцензійна угода. Франчайзинг. Керовані ВМС. Горизонтальна маркетингова система. Критерії вибору посередників для збуту. Інтенсивний розподіл. Ексклюзивний розподіл. Селективний розподіл. Агент. Названий принципал. Неназваний принципал. Нерозкритий принципал.

6.8 Маркетингові комунікаційні системи в готельно-ресторанному господарстві.

Маркетингові комунікації в готельно-ресторанному господарстві. Складові маркетингової комунікації. Нерекламні методи просування продукту. Стимулювання збуту. Етапи стимулювання. Розробка програми стимулювання збуту. Засоби стимулювання споживачів. Аналіз результатів стимулювання. Пропаганда. Паблік рилейшнз. Пабліситі. Цілі пропаганди. Напрямки туристичної пропаганди. Встановлення контактів із засобами масової інформації. Інформаційний пакет. Прес-конференція. Прес-реліз. Зв'язки з цільовими аудиторіями. Прямий маркетинг. Процес особистих продаж. Стадії особистої продажі. Прийом клієнта та встановлення контакту. Виявлення потреб клієнта. Представлення продукту.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ, СТРУКТУРА ОЦІНКИ І ПОРЯДОК ОЦІНЮВАННЯ ПІДГОТОВЛЕНОСТІ ВСТУПНИКІВ

1 Тестування триває 1 годину (60 хвилин).

2 Білет письмового тестування з фахових дисциплін складається з 50 закритих тестових завдань. Вступнику потрібно обрати лише одну правильну (найбільш повну) відповідь.

3 Якщо відповідь на тест надана правильно, то виставляється максимальний бал (4 бали).

4 Якщо відповідь на тестові завдання є неправильною, то виставляється 0 балів.

5 Максимальна сума балів, яку може набрати абітурієнт, складає 200.

6 Мінімальна сума балів з випробування дорівнює 100.

7 Факт ознайомлення вступника з правилами проведення тестування та інструкцією засвідчується його особистим підписом на обкладинці бланку тестових завдань. Будь-які позначки на бланку тестових завдань, які можуть дешифрувати роботу вступникові робити суворо заборонено.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Менеджмент готелів і ресторанів

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. К.: Дакор, 2008. 288 с.
3. *Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. 460 с.*
4. *Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. 2-ге вид., переробл. і допов. К. : КНТЕУ, 2010. 430 с. + CD.*
5. *Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 348 с.*
6. *Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 408 с.*
7. *Готелі України: від А до Я. К.: Новий світ., 2003. 274 с.*
8. *Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2007. 384 с.*
9. *Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. 368 с.*
10. *Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, Т.М. Мініч. К.: Вища школа, 2001. 237 с.*
11. *Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».*

Готельна справа

1. *Економіка готельного господарства та туризму : опорний конспект лекцій / уклад. Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк, О.О. Каролоп. Київ : КНТЕУ, 2009. 220 с.*
2. *Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие. 4-е изд., стер. Москва: КНОРУС, 2012. 200 с.*
3. *Круль Г.Я. Основы готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.*
4. *Левіцька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і Київ. 2015. 580 с.*
5. *Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов. Київ : Кондор, 2012. 346 с.*

6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. *Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-ге вид., переробл. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.*
7. *Маркетинг у готельно-ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій / уклад. Л.М. Гопкало, О.В. Полтавська. Київ : КНТЕУ, 2010. 65 с.*
8. Мельниченко С.В., Магалецький А.В. *Маркетингова політика в готельному бізнесі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2011. 344 с.*
9. Мусакин А.А. *Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. Санкт-Петербург : Питер, 2010. 320 с.*
10. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. *Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 344 с.*
11. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. *Організація готельного господарства : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 338 с.*
12. *Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 1 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. Київ : КНТЕУ, 2010. 71 с.*
13. *Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. Київ : КНТЕУ, 2010. 72 с.*
14. Турковский М. *Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие, пер. с польск. Москва : Финансы и статистика, 2008. 296 с.*
15. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Босовська М.В., Полтавська О.В. *Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія. Київ : КНТЕУ, 2012. 728 с.*
16. *Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль ; за ред. Л.С. Трофименко, О.О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 370 с.*

Ресторанна справа

1. ДСТУ 4281: 2004 *Заклади ресторанного господарства. Класифікація.*
2. *Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., №219)*
3. *Межгосударственный стандарт 20523-97. Услуги общественного питания. Общие требования.*
4. Антонова Р.П. *Сборник рецептур напитков для предприятий общественного питания. Санкт-Петербург : Профи, 2010. 130 с.*
5. Архипов В.В., Крюковская В.Г. *Организация работы сомелье (все о вине в ресторане) : Учеб. Пособие. Київ. : Центр учебной литературы, 2010. 304 с.*
6. Архипов В. В. *Організація ресторанного господарства : навч. посібник 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 280 с.*
7. Архипов В.В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. *Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2013.*

384 с.

8. Беляева А. М. Энциклопедия ресторанного бизнеса. Донецк : ПКФ «БАО», 2009. 544 с.

9. Васюкова А.Т., Ратушный А.С. Технология продукции общественного питания : лабораторный практикум. 2-е изд. Москва : Дашков и К, 2011. 108 с.

10. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес. Секреты успеха. 2-е изд. Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. 256 с.

11. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. 2-ге вид. переробл. і допов. Київ : Кондор, 2012. 346 с.

12. Мостова Л.М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Ліра-К, 2012. 388 с.

13. Організація ресторанного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2 / авт.: Д. В. Федорова, І. Ю. Антонюк. К. : КНТЕУ, 2014. 186 с.

14. Організація ресторанного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 1 / авт. І. Ю. Антонюк. К. : КНТЕУ, 2014. 178 с.

15. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. Київ : КНТЕУ, 2007. 465 с.

16. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учебник. 9-е изд., испр. и доп. Ростов-на -Дону : Феникс, 2009. 373 с.

Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

1. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. Київ : Центр інформаційних технологій, 2006. 292 с.

2. Введение в специальность «Машины и аппараты пищевых производств» : учебник / С. Т. Антипов, В. Е. Добромиров, И. Т. Кретов и др. ; под ред. В.А. Панфилова. Москва : КолосС, 2008. 184 с.

3. Гайворонский К.Я., Щеглов Н.Г. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли : учебник Москва : ФОРУМ, ИНФРА-М, 2008. 480 с.

4. Інженерне обладнання будівель : підручник / В. С. Кравченко, Л. А. Саблій, В. І. Давидчук, Н. В. Кравченко ; за ред. В.С. Кравченка. Київ : Професіонал, 2008. 480 с.

5. Каталог теплового устаткування закладів ресторанного господарства : навч.-метод. видання / авт.: Т. Б. Паригіна, Н. П. Форостяна. Київ : КНТЕУ, 2011. 212 с.

6. Круль Г.Я. Основы готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

7. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / за ред. Н. О. П'ятницької 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
8. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручник/ за ред. Н.О. П'ятницької. Київ : КНТЕУ, 2006. 632с.
9. Поперечний А.М., Потапов В.О., Корнійчук В.Г. Моделювання процесів та обладнання харчових виробництв : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 312 с.
10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: підручник. Київ : Кондор, 2009. 408 с.
11. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : опорний конспект лекцій / авт.: І. І. Тарасенко, О. С. Болілий, М. Ю. Криворучко. Київ : КНТЕУ, 2016. 179 с.
12. Устаткування закладів ресторанного господарства (механічне) : опорний конспект лекцій / авт. І. І. Тарасенко. Київ : КНТЕУ, 2010. 57 с.
13. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посібник / за ред. І.О. Конвісера. Київ : КНТЕУ, 2009. 566 с.
14. Устаткування закладів ресторанного господарства. Розділ «Теплове устаткування» : Опорний конспект лекцій / Уклад. Т.Б. Паригіна. Київ : КНТЕУ, 2007. 91с.
15. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій для студ. спец. «Менеджмент організацій» спеціалізацій «Менеджмент туристичної індустрії», «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» / уклад. І.І. Тарасенко. Київ : КНТЕУ, 2008. 77с.
16. Шаповал С.Л., Тарасенко І.І., Шинкаренко О.П. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування : навч. посіб. / за заг. ред. А. А. Мазаракі. Київ : КНТЕУ, 2011. 240 с.

Економіка готелів і ресторанів

1. Гринчуцький В.І., Карапетян Е.Т., Погріщук Б.В. Економіка підприємства : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 304 с.
2. Економіка готельного господарства та туризму : опорний конспект лекцій / уклад. Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк, О. О. Каролоп. Київ : КНТЕУ, 2009. 220 с.
3. Економіка готельного та ресторанного господарства : Опорний конспект лекцій / уклад. Т.І.Ткаченко, В.Г.Міска, О.О.Каролоп. Київ : КНТЕУ, 2006. 193с.
4. Економіка підприємства ресторанного господарства : опорний конспект лекцій / уклад. В. Г. Міска, С. П. Гаврилюк. Київ : КНТЕУ, 2009. 122 с.
5. Економіка підприємства : опорний конспект лекцій / уклад. Н.М. Гуляєва, І.О. Чаюн, Г.М. Богославець, Л.Л. Стасюк, І.Ю. Бондар, С.І. Губар. Київ : КНТЕУ, 2009. 120 с.

6. *Економіка підприємства : опорний конспект лекцій. Ч. 1 / авт.: Л. О. Лігоненко, І. О. Чаюн, Г. М. Богославець, Л. Л. Стасюк, Г. В. Ситник, О. В. Корольова-Казанська. Київ : КНТЕУ, 2010. 120 с.*
7. *Шегда А.В., Харченко Т.Б., Сагайдак Ю.А., Пашинок Л.О. Економіка підприємства: збірник тестів і задач : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 240 с.*
8. *Захарченко В.І., Меркулов М.М., Ширяєва Л.В. Економіка підприємства: практикум (збірник задач і виробничих ситуацій) : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 144 с.*
9. *Іванілов О.С. Економіка підприємства : підручник Київ : Центр учбової літератури, 2011. 728 с.*
10. *Калініченко О.В., Плотник О.Д. Економіка підприємства : практикум : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 600 с.*
11. *Ковальчук І.В. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ: Знання, 2008. 679 с.*
12. *Маслак О.І., Воробйова Л.Д. Економіка промислового підприємства : навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 172 с.*
13. *Чорна Л.О., Корж Н.В., Левицька І.В. Економіка підприємства : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і К, 2008. 372 с.*
14. *Яркіна Н.М. Економіка підприємства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2013. 497 с.*

Маркетинг

1. *Березин И.С. Маркетинговый анализ. Рынок. Фирма. Товар. Продвижение. Москва, Санкт-Петербург . Вершина, 2008. 480 с.*
2. *Бородкіна Н.О. Маркетинг : навч. посібник / за ред. Г.В. Осовської. Київ : Кондор, 2007. 362с.*
3. *Буряк П.Ю., Карпінський Б.А. , Карпова Я.Ю. Маркетинг : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2005. 320 с.*
4. *Бутенко Н.В. Маркетинг : підручник. Київ : Атіка, 2006. 300 с.*
5. *Гірченко Т.Д., Дубовик О.В. Маркетинг : навч. посіб. Київ : ІНКОС, Центр навчальної літератури, 2007. 255 с.*
6. *Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учеб. пособие для студентов. высш. учеб. заведений Москва : Академия, 2005. 224 с.*
7. *Корж М.В. Маркетинг : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 344 с.*
8. *Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] /под ред. Р. Б. Ноздревой. Москва : Юнити, 2007. 787 с.*
9. *Манн И.Б. Маркетинг на 100 %: ремикс: как стать хорошим менеджером по маркетингу. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2009. 256 с.*
10. *Маркетинг : опорний конспект лекцій / уклад. В.М. Торопков. Київ : КНТЕУ, 2008. 136 с.*

11. Новітній маркетинг : навч. посібник / Є.В. Савельєв, С.І. Чеботар, Д.А. Штефанович ; за ред. Є.В. Савельєва. Київ : Знання, 2008. 420 с.

12. Ноздрева Р.Д., Крылова Г.Д., Соколова М.И. Маркетинг : учебное пособие Москва : Проспект, 2005. 232с.

13. Примак Т.О. Маркетинг : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 228 с.

14. Райс Эл., Маркетинг снизу вверх: от тактики до бизнес-стратегии = *By Al Ries and Jack Trout Bottom – Up Marketing* / пер. с англ. М., СПб., Київ : Вильямс, 2009. 224 с.

15. Циба Т.Є., Сокур М.І., Баяра В.І. Маркетингове планування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 128 с.

16. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / под ред. В.С. Янкевича. Москва : Финансы и статистика, 2002. 416 с.

УХВАЛИЛИ

Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Н. Чорна

ПОГОДЖЕНО

Голова фахової атестаційної комісії

С. Гирич

Начальник навчально-методичного відділу

Т. Шевчук