

ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



ЗАТВЕРДЖУЮ:

Ректор ЦНТУ



Володимир КРОПІВНИЙ

Протокол ПК № 8 від «10» травня 2024 р.

ПРОГРАМА


фахового вступного випробування
для вступу на навчання
для здобуття освітнього ступеня «**Магістр**»
галузі знань **24 «Сфера обслуговування»**
спеціальності **241 «Готельно-ресторанна справа»**
за освітньо-професійною програмою «**Готельно-ресторанний бізнес**»

ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ


Освітньо-професійна програма
Освітній ступень
Спеціальність
Галузь знань

«Готельно-ресторанний бізнес»
«Магістр»
241 «Готельно-ресторанна справа»
24 «Сфера обслуговування»

Гарант освітньої програми, на яку
здійснюється вступ


д.т.н., доц. І.В. Золотухіна

Завідувач кафедри
економіки підприємництва та
готельно-ресторанної справи


д.е.н., проф. В.В. Зайченко

АНОТАЦІЯ

Фахове вступне випробування для випускників закладів вищої освіти IV рівня акредитації, які мають диплом бакалавра та вступають на спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа на другий (магістерський) рівень вищої освіти, передбачає перевірку здатності до опанування освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» другого (магістерського) рівня вищої освіти на основі набутих компетентностей та програмних результатів навчання, що визначені стандартом спеціальності «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

Програма фахового вступного випробування містить програми з навчальних дисциплін «Економіка готельного та ресторанного бізнесу», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», «Технологія продукції ресторанного господарства», а також списки рекомендованих джерел для підготовки по кожній дисципліні.

На фаховому випробуванні з означених дисциплін вступник має показати: чітке знання законодавчо-нормативної бази з питань функціонування закладів готельного та ресторанного господарства; зміст функцій закладів ресторанного господарства; принципів забезпечення належного рівня якості продукції та послуг; застосування інноваційних інформаційних технологій у роботі підприємства; вміння точно і стисло висловлювати знання з організації готельного і ресторанного бізнесу, управління якістю послуг; впевнене володіння практичними навичками з управління процесом виробництва і надання готельних і ресторанних послуг; вміння логічно і послідовно застосувати знання під час відповідей на тестові запитання.

Програма фахового вступного випробування для вступу на навчання для здобуття освітнього ступеня магістра за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанний бізнес» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» розроблена фаховою атестаційною комісією на основі стандарту вищої освіти за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня.

Організація вступного випробування здійснюється згідно з Правилами прийому до Центральноукраїнського національного технічного університету в 2024 році.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Вступний іспит складається з 50 тестових завдань однакової складності. Вірна відповідь оцінюється в 1 бал з подальшим переведенням в шкалу 100-200 балів відповідно до таблиці.

Тестовий бал	Рейтингова оцінка	Тестовий бал	Рейтингова оцінка	Тестовий бал	Рейтингова оцінка
0	не склав	17	114	34	154
1	не склав	18	116	35	157
2	не склав	19	118	36	160
3	не склав	20	120	37	163
4	не склав	21	122	38	166
5	не склав	22	124	39	169
6	не склав	23	126	40	172
7	не склав	24	128	41	175
8	не склав	25	130	42	178
9	не склав	26	132	43	181
10	100	27	134	44	184
11	102	28	138	45	187
12	104	29	140	46	190
13	106	30	142	47	193
14	108	31	145	48	196
15	110	32	148	49	199
16	112	33	151	50	200

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Перелік питань з курсу «ЕКОНОМІКА ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ (ГРБ)»

1. Ринкове середовище функціонування підприємства. Поняття, цілі й напрямки діяльності підприємства.
2. Класифікація підприємств (за формою власності, за національною належністю капіталу, за правовим статусом і формою господарювання, за технологічною (територіальною) цілісністю і ступенем підпорядкування, за розміром). Правові основи функціонування підприємства.
3. Сутність експлуатаційної програми готелю.
4. Характеристика основних оперативних показників експлуатаційної програми готельного підприємства.
5. Планування експлуатаційної діяльності та експлуатаційної програми готелю.
6. Сутність, склад, структура і характеристика видів продукції та товарообороту ресторанних закладів.
7. Аналіз товарообороту і виробничої програми підприємств ресторанного бізнесу.
8. Планування товарообороту та виробничої програми ресторану.
9. Виробничі фонди підприємства.
10. Класифікація та структура основних фондів. Їх оцінка, спрацювання, амортизація і відтворення. Ефективність відтворення та використання основних фондів.
11. Склад і структура оборотних фондів підприємства.
12. Обігові кошти, джерела їх формування та ліквідність.
13. Планування потреби в обігових коштах готелів та ресторанів.
14. Нормування і планування товарних запасів ресторанного господарства.
15. Показники оцінки ефективності управління обіговими коштами підприємств.
16. Нематеріальні ресурси. Нематеріальні активи підприємства. Реалізація права власності на нематеріальні ресурси.
17. Поняття, класифікація та структура персоналу підприємств ГРБ. Продуктивність праці персоналу.
18. Визначення чисельності окремих категорій працівників.
19. Політика оплати праці.
20. Тарифно-посадова система оплати праці. Форми та системи оплати праці.
21. Безтарифна система оплати праці. Контрактна форма найму та оплати праці.
22. Економічна природа та класифікація поточних витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
23. Собівартість послуг готельного господарства та фактори, що її визначають.
24. Особливості та структура собівартості продукції ресторану.
25. Калькуляція страв у громадському харчуванні.
26. Зміст і форми фінансової діяльності підприємства.
27. Формування й використання прибутку.
28. Доход і прибуток ресторанного господарства.
29. Оцінка фінансово-економічного стану підприємства.

30. Сутність та особливості формування цін на продукцію та послуги підприємств готельного та ресторанного господарства.
31. Цінова еластичність попиту.
32. Формування в ціні товарних податків.
33. Цінова політика і цінова стратегія підприємства ГРБ.
34. Характеристика основних методів ціноутворення на продукцію та послуги підприємств ГРБ.
35. Поняття, склад, види і структура інвестицій. Оцінка ефективності інвестицій.

Рекомендована література з дисципліни «Економіка готельного та ресторанного бізнесу»

1. Александрова С.А. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. посібник / С.А. Александрова, Л.В. Оболенцева, В.Ю. Світлична. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібник К.:НУХТ, 2018. 360с.
3. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. / І.М.Бойчик. К.: Кондор, 2016. 378 с.
4. Кузнецова Н.М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. посіб. К.: ФПУТ, 1997. 173 с.
5. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В. та ін. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. / за ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
6. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посіб. К., 2007. 168 с.
7. Синиця Ю.С. Опорний конспект лекцій з дисципліни «Економіка в готельно-ресторанному господарстві» для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітня програма «Готельно-ресторанна справа», ОС «Бакалавр». Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2021. 60 с.
8. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства та туризму: Навч. посібник / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. К.: КНТЕУ, 2005. 245 с.
9. Швиданенко Г.О., Федонін О.С., Мендрул О.Г. та ін. Економіка підприємства: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / за заг. ред. Г.О. Швиданенко. К.: КНЕУ, 2009. 439 с.

Перелік питань з курсу «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

1. Стан та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах.
2. Підприємство як основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства.
3. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, вид послуг та ін.).
4. Класифікація послуг за основними ознаками (за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування).
5. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.
6. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.
7. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

8. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства (ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет), їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування.
9. Характеристика заготівельних підприємств (фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів).
10. Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів.
11. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.
12. Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства.
13. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.
14. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.
15. Характеристика виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства.
16. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.
17. Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання.
18. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форми поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого, децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.
19. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.
20. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.
21. Організація роботи складського господарства. Основні функції призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовується. Організація складських процесів із застосуванням елементів логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.
22. Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

23. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства.
24. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Поняття та структура виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси.
25. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.
26. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.
27. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.
28. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства як рівень спеціалізації робочих місць. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.
29. Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.
30. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.
31. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів.
32. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства.
33. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.
34. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів: заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.
35. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці,

організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються.

36. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем.
37. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.
38. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху.
39. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.
40. Організація роботи гарячого цеху. Його призначення та асортимент продукції. Принципи розміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Відділення гарячого 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.
41. Організація роботи холодного цеху, його призначення та асортимент продукції. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання 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 до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.
42. Організація роботи спеціалізованих цехів.
43. Призначення та асортимент продукції кулінарного цеху. Потужність кулінарних цехів. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів, відділення та виробничі приміщення кулінарного цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.
44. Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, лінії та дільниці

цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості дотримання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

45. Організація роботи борошняного цеху. Потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих та технологічних процесів в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць.
46. Організація роботи допоміжних цехів.
47. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.
48. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до умов праці у них.
49. Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці.
50. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці.
51. Форми, 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. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці.
52. Нові форми організації праці та обслуговування робочих місць.
53. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства.
54. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.
55. Раціоналізація виробничого процесу. Поняття, характеристика та організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
56. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства (лінійний, стрічковий (ступінчатий), дво-бригадний, підсумкового обліку робочого часу, комбінований), їхня характеристика та основні принципи складання.
57. Основні напрями поліпшення умов праці.
58. 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 покладено

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

59. 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.
60. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Поняття, мета, етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу та їх характеристика залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія. Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Порядок складання фактичного та нормативного (проектного) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.
61. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття, мета, методика та техніка проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень. Поняття та мета проведення фотохронометражу.
62. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства.
63. Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування» (Наказ Міністерства економіки таз питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 №219).
64. Основні види обслуговування: реалізація продукції в закладах ресторанного господарства; доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо; продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазин кулінарії.
65. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.
66. Характеристика будівель і споруд, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів.

67. 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.
68. Характеристика торгівельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.
69. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення.
70. Обладнання торгівельних залів. Характеристика столів (ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних), сервантів, стільців тощо.
71. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення парцелярного та фаянсового посуду. Характеристика металевого посуду та приборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.
72. Характеристика та призначення столової білизни: скатертин, серветок, ручників, рушників.
73. Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення.
74. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.
75. Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.
76. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.
77. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.
78. Правила подання справ та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.
79. Особливості подавання буфетної продукції.
80. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок і страв.
81. Правила подання холодних і гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Застосовуваний посуд.
82. Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Застосовуваний посуд.
83. Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Застосовуваний посуд.
84. Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Застосовуваний посуд.
85. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Застосовуваний посуд.
86. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання, застосовуваний посуд, техніка подання до столу.
87. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

88. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням.
89. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.
90. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.
91. Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. 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.
92. 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.
93. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.
94. Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.
95. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.
96. Характеристика комбінованих банкетів.
97. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування споживачів готельних послуг. Організація сніданку (континентального, розширеного, англійського, американського, вегетаріанського та дієтичного). Особливості обслуговування в обідній час.
98. Обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах готелю, організація міні бару у номері готелю. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. Особливості обслуговування споживачів в барах при готелях.
99. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.
100. Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

101. Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.
102. Особливості обслуговування тематичних заходів. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства.
103. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Види кейтерингу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу.
104. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу, обслуговування й харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Організація проведення кави-брейк.
105. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.
106. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування у фітнес-центрах.
107. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів, ярмарок.

Рекомендована література з дисципліни «Організація ресторанної справи»

1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. пос. К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2017. 280 с.
2. Архипов В.В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В. Архипов, В.А. Русавська. К.: Центр учбової літератури, 2019. 342 с.
3. Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства: підручник. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2024. 268 с.
4. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво): підручник / О.Ю. Давидова, Н.В. Полстяна Х.: ХДУХТ, 2017. 350 с.
5. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент: підручник / О.Ю. Давидова, А.І. Усіна, І.В. Сегеда. Х.: ХНУМГ, 2014. 279 с.:
6. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко, Н.В. Полстяна, А.І. Усіна, О.Ю. Давидова та інші. Х.: ХДУХТ, 2011. 73 с.
7. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства: підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова Х.: «Лідер», 2016 488 с.
8. Мостова Л.М., Новикова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства К: Ліра, 2010. 388 с.
9. Нечаюк Л.И., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент: Навч. посіб. К: Центр Навчальної літератури, 2008. 348 с.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч. для ВУЗів/ за ред. Н.О. Пятницької. 2- ге вид. перероб. та допов. К: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
11. Сало Я. Організація роботи барів Львів: Афіша, 2010. 351 с.
12. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В. Організація послуг харчування: підручник / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко. Х.: ХНУМГ, 2013. 190 с.

Перелік питань з курсу «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ»

1. Історія розвитку світового готельного господарства у стародавні часи. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Вплив процесу відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу на будівництво різних засобів розміщення.
2. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Вплив релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибіру, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.
3. Видатні організатори готельного бізнесу:
 - Елеворт М. Статле: сутність і значення його пропозицій для мандрівників з середнім доходом. «Кодекс поведінки обслуговуючого персоналу» (Statler Service Code);
 - Конрад Хілтон: вплив його ідей та інновацій на розвиток світової готельної індустрії. Місія та чинники успіху готелів Hilton;
 - Кемон Уїлсон: створення мережі підприємств, які орієнтувалися на сімейний відпочинок. Мережа мотелів та готелів «Холідей Інз»;
 - Ернст Хендерсон: видатна світова готельна мережа «Шератон» та її головна мета ефективного управління готельним ланцюгом;
 - Джон Маріотт – основоположник розвитку американського готельного ланцюга Marriott International;
4. Міжнародні готельні ланцюги, готельні консорціуми, вторинні резиденції, система таймшеру, кондомініуму.
5. Поняття готельного ланцюга. Найбільші готельні ланцюги світу. Переваги готельних ланцюгів. Основні види готельних ланцюгів.
6. Поняття готельних консорціумів. Найбільші готельні консорціуми у світі.
7. Вторинні резиденції – сутність та переваги.
8. Система таймшеру. Переваги індустрії таймшеру. Ринок таймшерних курортів у різних країнах світу.
9. Поняття та переваги кондомініуму.
10. Формування матеріальної бази засобів розміщення в Радянські часи. Створення інфраструктури для роботи з іноземними туристами «Інтурист». Мережа готелів профспілкового туризму «Турист». Оператор на радянському готельному ринку «Супутник». Внесок радянської економічної системи у розвитку готельного бізнесу.
11. Стан готельної індустрії у перші роки незалежності України. Створення Асоціації готелів та готельних об'єднань міст України.
12. Розвиток готельної індустрії на початку двадцять першого сторіччя. Перспективи створення місцевих та курортних готелів. Кількість споживачів готелів по регіонам України. Розвиток готельної інфраструктури на курортах України.

13. Поняття рестайлінг. Визначення позиціонування та репозиціонування готельних послуг. Етапи репозиціонування готелю. Етапи формування позитивного нового іміджу готелю. Поняття неймінгу і ребрендингу.
14. Поняття і цінність готельного брендингу. Готельні марки, які увійшли до списку найбільш популярних брендів світу. Пропозиції готельних брендів: операційні переваги, маркетингові переваги, експертиза технічних характеристик та проблем розвитку. Консалтингові та брокерські кампанії, які надають пакет управління процесами брендингу.
15. Бездоганний сервіс в готелях сегменту luxury. Служба Дворецьких у готелях світу й України. Вимоги до персоналу, який працює у службі Дворецьких. Міжнародна Гільдія Дворецьких (International Butlers Guild) та Міжнародний Інститут сучасних дворецьких (International Institute of modern Butlers).
16. Міжнародна готельна конвенція, її цілі, застосування. Обов'язки сторін, які її підписали. Готельні контракти, які вона регулює та загальні правила для них.
17. Контракт по продажу готельних послуг індивідуальним клієнтам – визначення та особливості.
18. Контракт по продажу готельних послуг групі клієнтів – визначення та особливості.
19. Міжнародні готельні правила: їхні цілі та договірні відносини між сторонами (договір на розміщення, форма договору, строк дії договору, закінчення договору, порушення договору, відповідальність).
20. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
21. Вимоги до будівель готелів. Вимоги до водопостачання, енергозбереження, опалення, вентиляції, безпеки та охорона. Технічне та сантехнічне устаткування. Рекомендації щодо наявності необхідного устаткування у номерах згідно категорії готелю. Загальне сантехнічне устаткування. Суспільні зони (вестибюль, коридори). Допоміжні приміщення і зони, які зв'язані з життям, харчуванням, відпочинком і охороною здоров'я. Організація виробництва підприємств ресторанного господарства. Зони поза будівлі готелю. Готельні послуги для готелів усіх категорій.
22. Вимоги до обслуговуючого персоналу (кваліфікація, медичні вимоги, чисельність тощо).
23. Угода та стандартний контракт між готелем та перевізниками. Цілі угоди між Міжнародною готельною асоціацією (МГА) і Міжнародним союзом учасником дорожнього транспорту (МСДТ). Період укладання договору. Вимоги щодо його розірвання. Стандартні правила розміщення. Загальні положення. Терміни та визначення. Підготовка Контракту і дотримання його умов. Відміна замовлення групи. Права власника готелю. Обов'язки готелю. Права та обов'язки перевізника. Взаємодія та відповідність сторін.
24. Кодекс відносин між готелями та турагентами (МГА та ВФАТ). Обов'язки сторін. Міжнародний і національний характер Кодексу, його складові, допоміжна роль і область застосування. Скасування готельного контракту. Виконання обов'язків перед споживачами. Регулювання спорів.

25. Законодавча та нормативна база готельної індустрії України. Питання які вони регулюють (Конституція України; Господарський кодекс України; Цивільний кодекс України; Закон України «Про туризм» від 15.09.2003 №324/03-ВР; Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції від 01.12.2005 №3161-IV); Закон України «Про курорти» від 5.10.2000 №2026-III; Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 №1282-1V»; Указ Президента України №973/99 від 10.09.1999 р. «Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.»; Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 29.04.2002 №583; Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджене Указом Президента України від 2.12.2005 №1688/2005); Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ №19 від 16.03.2004); ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»; ДСТУ 4269:2003. «Послуги туристичні. Класифікація готелів»; Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок класифікації за категорією готелів та аналогічних засобів розміщення» від 29.07.2009 №803).
26. Скорочення та окремі терміни, які прийняті у спілкуванні та ділової документації фахівців міжнародного готельного бізнесу.
27. Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи) відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань».
28. Ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, яку здійснюють засоби розміщення (згідно Законів України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та «Про туризм»).
29. Місія, цілі та завдання готелів. Особливості формулювання, значення та вимоги до них.
30. Готельна послуга як складова сфери послуг. Поняття «готельна послуга». Особливості готельних послуг. Основні та додаткові послуги. Процес надання основної послуги. Реалізація основних послуг. Види додаткових послуг за загальними ознаками та за способом надання. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.
31. Особливості якості послуг в готелі. Складові якості готельних послуг (соціальна, технічна, правова, економічна, функціональна). Система формування та управління якістю готельних послуг. Модель надання послуг в готелі. Вимоги до умов обслуговування. Модель сприйняття якості обслуговування в готелі. Модель управління якістю обслуговування в готелі.
32. Значення матеріальної бази і персоналу для якісного обслуговування в готелі. Служба якості як підрозділ відділу маркетингу.
33. Стандарти в готельній індустрії як важливий елемент системи управління якістю. Їх значення як нормативних документів. Розповсюдження стандартизації на елементи послуг та обслуговування. Стандарти обслуговування в готельних ланцюгах. Встановлення вимог обслуговування у готельних ланцюгах. Державне регулювання в області стандартизації.

34. Класифікація засобів розміщення по формі (готельного та не готельного типу), за видами (колективні та індивідуальні), а також згідно рекомендацій ЮНВТО.
35. Типологія готельних підприємств, що одержала поширення у світовій практиці. Особливості формування типів вітчизняних готельних підприємств. Основні типи готелів згідно ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Основні положення». Класифікація готельних підприємств за різними ознаками (місцем розташування, тривалістю роботи, забезпечення харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін, рівнем комфорту, місткістю номерного фонду, функціональним призначення).
36. Поняття номерного фонду. Управління номерним фондом. Класифікація готельних номерів за різними ознаками (за кількістю місць, за кількістю кімнат, за призначенням). Типи номерів у міжнародній та вітчизняній практиці. Типи тарифів. Типи ліжок. Європейський стандарт класифікації готельних номерів. Особливості класифікації номерів у європейських готелях.
37. Організаційні структури готельного підприємства: характеристика та формування. Основні складові організаційної структури готелю (структура управління та виробнича структура).
38. Типи організаційних моделей управління (лінійна, функціональна, комбінована) та їх характеристики.
39. Форми управління підприємствами готельного бізнесу. Найбільш розповсюджені у міжнародній практиці форми управління готельним підприємством (управління за контрактом, управління через договір франчайзингу, оренда).
40. Основні функціональні служби готелю: служба прийому та розміщення (служба бронювання номерів, стійка адміністратору, носильники багажу, служба швейцарів, робітники служби паркування автомобілів, служба консьєржів, транспортна служба); служба господарського забезпечення та обслуговування готелю (служба обслуговування номерів, служба прибирання приміщень та території, служба пральної та хімчистки, оздоровчий центр). Виробництво ресторану. Інженерно-технічна служба (система водопостачання, водовідведення, електропостачання, опалення). Ремонтна служба. Служба маркетингу та продажу (відділ продажу, відділ реклами та зв'язків з громадськістю, відділ обслуговування банкетів та конференцій). Фінансова служба (бухгалтерія, відділ праці та заробітної плати, відділ дебіторів, відділ кредиторів, відділ закупівлі, відділ контролю за рухом товарів і цін, каса). Служба автоматизованих систем управління (АСУ). Служба персоналу. Служба безпеки. Медична служба.
41. Організація і технологія роботи служби прийому і розміщення у готелі.
42. Технологічний цикл обслуговування споживачів у готелю. Етапи технологічного циклу обслуговування споживачів: до прибуття (бронювання), заїзд (зустріч, реєстрація, розміщення), проживання та обслуговування споживача, виїзд та завершальний розрахунок.
43. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання (гарантоване, негарантоване, сверхбронювання). Канали отримання замовлення на бронювання. Підтвердження та ануляція бронювання. Запис у

- журналі реєстрації замовлень на бронювання номерів (місць) (форма №7-г). Оформлення бланку касового звіту (форма №8-г). Класифікація та характеристика глобальних систем бронювання.
- 44.Порядок заїзду, зустрічі, реєстрації і розміщення споживачів. Цілодобовий режим роботи готелю. Робочі зміни: денна, вечірня, нічна. Максимальне завантаження готелю. Коефіцієнт завантаження. Середньодобова вартість номеру. Тарифи та знижки, які застосовуються у готелю. Надбавки.
- 45.Зустріч та привітання споживача. Порядок паркування особистого автомобіля споживача. Формальності при зустрічі. Заповнення анкети (форма №1-г) на підставі документу, якій засвідчує особу. Порядок реєстрації документів та облік громадян України. Запис у журналі реєстрації громадян України (форма №5-г).
- 46.Порядок реєстрації іноземних громадян та осіб без громадянства. Заповнення реєстраційної картки (форма№ 2-г). Запис у журналі обліку іноземців та осіб без громадянства (форма №6-г). Заповнення візитної картки гостя на право проживання у готелю (форма №3-г).
- 47.Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів. Попереднє замовлення номерів (місць) для туристичних груп. Заповнення картки підготовки та заселення номерів (картку броні). Заповнення групового дозволу на поселення по безготівкового розрахунку.
- 48.Призначення номеру. Вселення в номер. Урахування національних особливостей, традицій, образу життя споживачів при призначенні номеру у готелі. Урахування віку, стилю життя, мети прибуття споживачів при виборі номеру.
- 49.Надання устаткування, приладів для споживачів з обмеженими можливостями, з ушкодженням зору, органів мови, слуху тощо. Допомога розсильних при заселенні в номер готелю. Правила одержання, повернення та зберігання ключів. Відповідальні за збереження ключів. Використання електронних замикаючих систем. Етапи у еволюції систем запирання дверей у готелях.
- 50.Виїзд споживача з готелю. Процедура виписки та повного розрахунку споживачів при виїзду з готелю. Персонал, який займається розрахунками зі споживачами. Функції виписки. Оформлення розрахунків (рахунку (форма №4-г), квитанції за використання автостоянки готелю (форма №12-г), корінця квитанції на прийом речей у камеру сховища (форма№ 13-г), рахунку за бронювання номерів (місць) та проживання за безготівковим розрахунком (форма №8-г)). Оформлення «Касового звіту» (форма№ 9-г).
- 51.Порядок розрахунку за додаткові послуги, псування та загублення майна готелю. Поведінка персоналу щодо нагадування для споживачів у разі відсутності предметів у номері, або псування майна готелю.
- 52.Методи розрахунку споживачів з готелем у світовій практиці (готівкою у національній валюті, кредитними картками, за безготівковим розрахунком, ваучерами (різновид безготівкового розрахунку), експрес-оплатою (швидка виписка)). Правила та порядок розрахунків за проживання. Підтвердження форми розрахунків за проживання. Контроль персоналу за перерахування коштів на рахунок готелю.

53. Поняття нічний аудит, нічні аудитори. Види нічного аудиту (неавтоматизований, напів автоматизований, автоматизований). Основна мета нічного аудиту. Робочий час аудиту. Формула аудиторської свідомості. Методи здійснення аудиту.
54. Автоматизована обробка даних в службі прийому і розміщення. Використання персональних ЕВМ при прийомі та обслуговуванні споживачів готелю. Опис задач та призначення комплексу «Готель». Переваги комплексу. Програмне забезпечення комплексу.
55. Основні групи приміщень готелю (житлові, адміністративні, обслуговуючі, підсобні та господарські). Склад приміщень готелю, який визначається типом готелю. Зв'язок житлових кімнат з допоміжними та службовими приміщеннями. Допоміжні приміщення житлової групи готелю (вестибюль, коридори, холи на поверхах, вітальня) та їх характеристика. Адміністративні приміщення (кабінет керівника готелю, бухгалтерія, служба персоналу) та їх характеристика. Обслуговуючі приміщення (ресторанне господарство (ресторани, кафе, бари тощо)) та їх характеристика. Підсобні та господарські приміщення (приміщення для обслуговуючого персоналу, майстерні, комори, склади, білизняні тощо) та їх характеристика.
56. Організація клінінгових робіт. Важливі принципи при виконанні клінінгових робіт. Категорії клінінгових робіт. Категорії персоналу, які виконують клінінгові роботи. Розподіл клінінгових робіт по виду та призначенню. Види прибирання житлових номерів. Послідовність прибирання багатокімнатних номерів. Послідовність здійснення видів прибирання. Підготовка номерного фонду до заселення. Заходи, які передбачаються при заселенні споживачів у номер. Технологія виконання різних видів клінінгових робіт.
57. Вимоги до санітарного утримання приміщень готелю. Послідовність виконання щоденного поточного прибирання. Генеральне прибирання. Прибирання номерів, які заброньовані. Експрес-прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування. Прибирання санвузлів (у номерах та загального користування).
58. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення клінінгових заходів. Дії, які виконує покоївка перед початком робочого дня. Укомплектування візка покоївки. Нормативи проведення клінінгових заходів.
59. Роботи, які пов'язані з оборотом постільної білизни. Білизняне господарство як важлива складова обслуговування у готелю. Категорії персоналу, які працюють з постільною білизною. Дефекти, які не припустимі до використання білизни. Правила та види маркування постільної білизни.
60. Санітарно-гігієнічні приладдя. Предмети особистої гігієни. Маркування санітарно-гігієнічних приладів.
61. Обслуговування споживачів поверховою службою. Надання послуг поверховою службою (вручення кореспонденції, телефонне обслуговування, мобільний зв'язок, надання побутових послуг).
62. Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням. Організаційна структура служби харчування. Види організаційних структур. Основні типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх

- характеристика. Потужність підприємств ресторанного господарства у готелях. Розташування підприємств ресторанного господарства у будівлі готелю.
63. Обслуговування туристичних груп. Особливості забезпечення харчуванням груп туристів. Американський план. Європейський план. Континентальний план. Обслуговування споживачів у залах ресторанів. Організація обслуговування споживачів у номерах готелю.
64. Служба обслуговування у номерах (room service). Склад, організаційна структура, режим роботи персоналу служби room service. Основні вимоги до персоналу служби room service.
65. Персонал як ключовий фактор роботи готелю. Принципи, функції та структура служби персоналу. Основні фактори конкурентоспроможності готелю (забезпеченість персоналом, ступінь його мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу).
66. Методи визначення потреби в персоналі. Кількісна та якісна потреба в персоналі. Комплекс методів, спрямованих на всебічну оцінку кандидатів при доборі. Зовнішні і внутрішні джерела наймання персоналу та її порівняльний аналіз. Укладання контракту. Посадова інструкція, кваліфікаційна картка, картка компетенції. Плинність персоналу та способи його утримання.
67. Нормативно-методичне та правове забезпечення процесу управління персоналом. Групування нормативно-методичних матеріалів. Основні завдання правового забезпечення та юридичного відділу.
68. Напрями діяльності з управління персоналом та арсенал застосованих засобів. Розвиток служби управління персоналом готелю. Система освіти персоналу готелів (школи індустрії гостинності). Країни лідери з підготовки персоналу для індустрії гостинності. Підбор та підготовка готельного персоналу. Рівні готельних служб (контактні та неконтактні). Вимоги до персоналу. Програми професійного навчання та підвищення кваліфікації, які використовуються готельними мережами. Тренінги. Реактивний та проактивний тренінг. Комунікативні та спеціалізовані тренінги. Тренінг-програми. Концепція безперервного навчання за допомогою створення навчально-тренінгового центру. Функції навчально-тренінгового центру.
69. Розробка нормативних документів як запорука якісного сервісу. Види нормативних документів: положення про підрозділ, посадова інструкція, функціональні обов'язки. Положення про підрозділ як інструмент управління персоналом. Його структура (загальні положення, задачі, взаємодія з іншими підрозділами готелю, взаємодія з зовнішніми організаціями, організація роботи, нормативні документи). Мета й завдання посадової інструкції. Фактори, які враховуються при її складанні. Структура посадової інструкції (загальні положення, кваліфікаційні вимоги, посадові функціональні обов'язки, критерії успішності виконання посадових обов'язків, права спеціаліста, права і обов'язки керівника спеціаліста, відповідальність спеціаліста, умови роботи). Особливості складання функціональних обов'язків персоналу кожним готелем.

70. Правила поведінки персоналу готелю. Стиль в обслуговуванні споживачів. Основні правила ведення телефонних розмов. Вимоги, які надаються зовнішньому вигляду та особистій гігієні персоналу готелю.
71. Винагорода обслуговуючому персоналу (часві). Розмір та система чайових. Варіанти подання чайових.
72. Види додаткових послуг (платні та безкоштовні). Додаткові послуги, які надають самостійні служби. Оформлення платних послуг документально. Надання додаткових послуг у готелях країн світу.
73. Склад послуг побутового обслуговування (термінове прання та хімчистка, ремонт, прасування особистих речей; терміновий ремонт і чистка взуття; зберігання речей і коштовностей; прокат речей культурно-побутового призначення; послуги перукаря, масажиста тощо).
74. Транспортні послуги (бронювання квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту тощо).
75. Функції сервіс-бюро. Штатний розклад сервіс-бюро. Організація роботи сервіс-бюро.
76. Надання екскурсійних послуг. Класифікація екскурсій. Організація роботи екскурсійного бюро у готелях.
77. Функції бізнес-центрів. Надання послуг бізнес-центрів. Організація роботи конференц-залів.
78. Організація роботи торговельних підприємств. Функції торговельних підприємств. Послуги, які надають торговельні підприємства.
79. Сучасні електронні телефонні системи. Послуга «не турбувати клієнта» Організація роботи телефонної станції. Обов'язки оператора АТС. Телефонний етикет. Мова спілкування. Правила спілкування телефоніста із споживачами готелю.
80. Надання послуг інтерактивного і платного телебачення в готелі.
81. Засоби майнової безпеки споживачів готелю (комори зберігання, депозитні ячейки (сейфи), індивідуальні електронні сейфи). Послуги, які надають комори зберігання. Принцип роботи депозитного сейфу. Переваги індивідуальних електронних сейфів в номерах готелю.
82. Служба організації відпочинку. Мета анімаційних програм. Особливість анімаційних програм. Види анімаційних програм.
83. Послуги, які надають оздоровчі центри (таласотерапія, бальнеотерапія, аромотерапія, діагностика, фізіотерапія, фітотерапія). Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.
84. Спортивно-оздоровчі центри (тренажерний зал, сауна, солярій, басейн, салон краси тощо). Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.
85. Вимоги до розташування культурно-розважального центру. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.
86. Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Інформаційні технології (ІТ) готельного управління у світовій готельній індустрії. Можливості автоматизації обслуговування споживачів у готелі. Найвідоміші фірми, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів.

Загальні особливості ІТ готелів. Функціональних підсистеми управління фінансами.

87. Інформаційний центр, його діяльність та функції. Формування інформаційних потоків в системі управління готелем (відділ порт'є, відділ бронювання, бухгалтерія, відділ господарської служби готелю, відділ фінансового директора, каса).
88. Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем. Переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління. Сучасні системи Інтернет-бронювання.
89. Принципові положення забезпечення безпеки готелю. Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю. Комплексний підхід до забезпечення безпеки готелю. Методи забезпечення безпеки готелю (організаційні, технічні, фізичні). Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю (система пожежної безпеки, система пожежної сигналізації, система візуально-звукового оповіщення, система пожежогасіння, управління системою вентиляцією і димовидалення, система розблокування виходів, система тривожно-викличної сигналізації, система охоронної сигналізації, система управління доступом, система телевізійного спостереження, система захисту інформації, система оперативного зв'язку, технічна міцність будинку готелю).
90. Організаційні заходи для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Проведення протипожежної підготовки працівників. Проведення протипожежної профілактики (профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва, система оповіщення про пожежу і управління евакуацією, дії чергового персоналу при евакуації людей).
91. Охорона праці й техніка безпеки в готелях.
92. Економічна безпека готелю. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелю. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події. Інші економічні підходи до забезпечення безпеки.
93. Товарно-матеріальні ресурси готелю. Завдання матеріально-технічного забезпечення. План матеріально-технічного забезпечення (МТЗ), етапи його розробки. Визначення потреби в матеріальних ресурсах на плановий період. Загальні потреби готелю в матеріальних ресурсах на виробничо-експлуатаційні потреби. Методи розрахунку потреб готелю в матеріальних ресурсах (техніко-економічних розрахунків, економіко-математичний). Складові запасу матеріалів (поточний запас, гарантійний (страховий) запас, підготовчий запас. Розподіл матеріалів на чотири групи. Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.
94. Склад та площі приміщень готелю. Склад груп приміщень і служб готелю. Вимоги до них. Загальні вимоги до готелів. Вимоги до санітарно технічного обладнання, до вентиляційних систем, кондиціонування, опалення, до водопостачання, водовідведення та сміттєпроводу. Вимоги до електропостачання, зв'язку, сигналізації.

95. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. Основні принципи, які враховуються при спорудженні будівель готелів. Характерні прийоми розташування готелів. Обов'язкові умови будівництва готелю. Основні блоки приміщень готелів (блок приміщень вестибюльної групи, блок приймально-допоміжних приміщень, блок приміщень житлової групи, блок приміщень харчування, блок приміщень адміністрації, блок підсобних і господарських приміщень), їх характеристика.
96. Технічна естетика та дизайн приміщень готелів. Меблі та обладнання приміщень готелів. Диференціація меблів за призначенням: побутова; конторська (офісна); ресторанна і спеціальна. Вимоги до меблів. Номенклатура меблевих виробів.
97. Декоративні елементи в інтер'єрі готелів: завіси, гобелени, килими, оббивка меблів. Комплексний вибір декоративних тканин. Колір вирішення приміщень як засіб орієнтування споживачів. Психологічний вплив кольору на людину. Використання принципів контрасту та нюансу. Критерії оцінки колірної вирішення інтер'єру готелів. Різноманітне кольорове вирішення готелів. Вибір кольорових акцентів у відповідності до функцій приміщень. Важливе значення кольору в архітектурі готелю. Прийоми використання кольору для композиційного пов'язування різних зон приміщення. Рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів.

Рекомендована література з дисципліни «Організація готельної справи»

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства. Підручник. Х.: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 329 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К.: Нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
3. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент: Навч. посібник К: Центр навчальної літератури, 2018. 348 с.
4. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч. пос. К: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. К: Кондор, 2005. 408 с.
6. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А. та ін. Організація готельного господарства: навч.-метод. посібник. Львів: ЛДУФК ім. І. Боберського. 2019. 224 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. К: Альтерпрес, 2019. 447 с.

Перелік питань з курсу «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

1. Якість як об'єкт управління. Організація управління якістю в умовах сучасного стану вітчизняної економіки як об'єкт вивчення.
2. Управління якістю як науковий напрямок. Організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- і макроекономічних рівнях управління.
3. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни. Науково-методичні та законодавчо-правові основи управління якістю.
4. Поняття категорії «якість» з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.
5. Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг (технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні), їх роль та важливість у процесі підвищення якості.
6. Процес забезпечення якості. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості. Етапи процесу «створення якості».
7. Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Поняття конкурентоспроможності. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг. Ціль забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Предметна та функціональна форми конкуренції. Методи конкуренції (цінова та нецінова), їх відмінні особливості. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.
8. Якість продукції та маркетинг. Поняття маркетингу. Мета та роль маркетингу в забезпеченні якості. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій. «Прицільна якість». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.
9. Поняття кваліметрії. Завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії (загальна, спеціальна, предметна), їх сутність. Об'єкти кваліметрії.
10. Поняття показника якості. Властивості продукції і послуг: прості та складні. Класифікація показників якості: диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками. Одиничні показники якості: відносні, базові. Комплексні показники якості: групові, визначальні, інтегральні, їх характеристика.
11. Показники призначення, надійності, транспортабельності, безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
12. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг. Методи оцінки якості продукції і послуг: за способом отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання

- інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх сутність та характеристика.
13. Рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристика.
 14. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду (диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристика). Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг: індекс якості. Алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.
 15. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.
 16. Правові аспекти забезпечення якості. Контракт як правова форма забезпеченості якості. Юридична відповідальність за якість, її основні заходи. Страхування відповідальності за якість. Якість та рух на захист прав споживачів. Право на безпеку, на інформацію, на вибір, право бути вислуханим, на задоволення основних потреб, на відшкодування збитків, на освіту, на здорове навколишнє середовище.
 17. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Права споживачів під час придбання, замовлення або використання продукції та послуг. Суть державного захисту прав споживачів. Право на гарантований рівень споживання. Право на належну якість продукції та послуг. Право споживача на безпеку продукції. Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Забезпечення майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Судовий захист прав споживачів. Право на об'єднання у громадські організації споживачів.
 18. Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їх реалізації.
 19. Організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю продукції та послуг, їх характеристика та засоби їх реалізації у зовнішньому та внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.
 20. Принципи системного підходу до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми управління якістю продукції та послуг.
 21. Стратегічне й тактичне управління якістю на підприємстві. Основні принципи та елементи формування й реалізації стратегії якості на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Політика та цілі в сфері якості. Тактичне управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
 22. Еволюція управління якістю. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю: індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний контроль якості, комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000.
 23. Зарубіжні моделі управління якістю. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «7 смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарту», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення». Роботи Джозефа М. Джурана з управління

- якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи АQI-концепції щорічного поліпшення якості.
- 24.Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»). Параметри оцінювання ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості.
 - 25.Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. Головні положення концепції комплексного управління якістю, чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.
 - 26.Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – діаграма Ісікави («риб'яча кістка»). Розвиток гуртків якості.
 - 27.Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.
 - 28.Національні концепції управління якістю. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР. Система бездефектного виготовлення продукції (система БВП), її мета та характерні особливості. Система «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (система ЯНАРЗПВ), її мета та характерні особливості. Система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ), її мета, об'єкт та показник управління. Львівська система бездефектної праці (СБП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості. Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості. Комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості. Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості. Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і 1111), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.
 - 29.Управління якістю на базі концепції TQM. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM). Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
 - 30.Базові концепції TQM та основні її складові елементи: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість в роботу працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийняті рішень на підставі фактів.
 - 31.Методи та засоби концепції TQM. Контроль якості – PDCA-цикл (цикл Демінга). Сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагучі. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг.

- Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).
32. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю. Загальні положення стандартів ISO 9000. Основоположні принципи системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги до систем якості та продукту, підхід з позицій системи якості, підхід з позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація оцінювання систем якості, постійне удосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язок між системами якості.
 33. Загальні вимоги до системи управління якістю. Основні положення стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.
 34. Процесний підхід до управління якістю, його переваги. Модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристика.
 35. Основні напрямки діяльності України в сфері якості.
 36. Державне регулювання в сфері якості. Роль у вирішенні проблем якості Державного комітету з технічного регулювання і споживчої політики (Держспоживстандарт). Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».
 37. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Український інститут якості (УІЯ), його основні напрямки діяльності. Основні положення законів: «Про стандартизацію», «Про підтвердження відповідності», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».
 38. Діяльність громадських організацій у сфері якості. Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватна організація СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ). Їх головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
 39. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості. Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS). Їх основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
 40. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна електротехнічна комісія (IEC), Всесвітнє співробітництво щодо стандартів (WSC – World Standard Cooperation), Європейська організація з якості (EOQ), Європейський комітет зі стандартизації (CEN) та ін. Їх структура, основні завдання, цілі, стратегії, особливості діяльності.
 41. Система управління безпекою харчової продукції – система HACCP. Методологічні концепції HACCP. Принципи системи HACCP. Стратегія та переваги системи HACCP. «Життєвий цикл» реалізації принципів HACCP. Вимоги до системи HACCP. Управління документацією в системі HACCP. Дослідження і планування HACCP. Функціонування системи HACCP. Підтримання системи HACCP.
 42. Принципові фактори удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

43. Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сім інструментів управління якістю (діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матричний аналіз даних), їх характеристика.
44. Технології управління якістю продукції та послуг. Технологія розвертання функції якості. FMEA-аналіз. Управління відносин із споживачами. CALS-технології. Концепція «Шість сигм». Статистичні методи контролю. Функціонально-вартісний аналіз. Збалансована система показників.
45. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства.
46. Складові системи управління якістю.
47. Організаційна структура системи управління якістю, методики, процеси, ресурси. Документація системи управління якістю, її склад та рівень. Настанови з якості, їх зміст. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Ресурси в системі управління якістю.
48. Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Основні складові структури управління якістю. Сучасний цикл управління якістю. Структура процесів на стадіях життєвого циклу продукції. Структура виробничо-торговельних процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщення та надання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.
49. Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу, їх основна мета. Методики планування та проведення заходів щодо вивчення ринку.
50. Процеси забезпечення якості маркетингу. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Цикл розробки продукції та послуг. Категорії діяльності із проектування та розробки продукції та послуг. Етапи проектування процесів надання послуг готельно-ресторанного господарства, їх зміст, послідовність та тривалість. Аспекти розробки та затвердження процедури складання планів із проектування.
51. Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги та методи проектування продукції та послуг. Способи перевірки проектів на відповідність вимогам. Аналіз проекту, його мета та форми. Затвердження проекту.
52. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Виробничий процес, вимоги до його розробки. Основні процеси системи управління якістю на стадії розробки виробничого процесу. Етап підготовки виробничих процесів. Розробка робочих інструкцій для виробничих операцій. Розробка технічних умов на продукцію та послуги готельно-ресторанного господарства. Обов'язки керівництва. Розробка інструкцій для операцій з контролю та випробувань. Затвердження процесів виробничого процесу та процесу надання послуг.

53. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства, їх характеристика. Завдання матеріально-технічного постачання.
54. Процес вибору кваліфікованих постачальників. Оцінювання та експертиза постачальників, перевірка їх можливостей. Документація на постачання, її складові елементи. Процес подання замовлення на постачання постачальникові. Методи підтвердження відповідності продукції вимогам закладу готельно-ресторанного господарства. Реєстрація даних щодо якості купованої продукції. Обов'язки та відповідальність постачальників продукції.
55. Процеси виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості, їх характеристика. Фактори, що впливають на якість продукції під час її виробництва. Показник ефективності системи управління.
56. Методи управління процесом. Самоперевірка, вибіркова перевірка продукції. Контроль за етапами та контроль у процесі виробництва. Статистичні методи управління технологічним процесом, його переваги. Основні напрямки діяльності з метрологічного забезпечення виробництва та якості продукції.
57. Вимоги до процесу надання послуг споживачам. Етапи управління якістю під час процесу надання послуг. Постійне оцінювання. Визначення ступеня дотримання технічних умов на послугу та задоволеності потреб споживача. Обов'язки та відповідальність за виконання коригувальних дій. Методики контролю та супроводу системи вимірювання параметрів послуги.
58. Характеристика процесів системи управління якістю на стадії перевірки якості продукції та послуг. Аспекти, які необхідно враховувати під час розробки методик контролю.
59. Види контролю якості продукції та послуг (технічний контроль, вхідний контроль, виробничий поопераційний контроль, систематичний контроль, контроль моделей та дослідних зразків, контроль готової продукції), їх завдання, функції та характеристика. Контроль дотримання технологічної дисципліни. Розробка заходів та пропозицій щодо підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Рекомендована література з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

1. Про захист прав споживачів: Закон України №1023 -XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
2. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР (Редакція станом на 26.10.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>.
3. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції: Указ Президента України №113/2001 від 23.02.2001 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/113/2001#Text>.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник / О.Ю. Давидова. Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2024. 488 с.
5. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 336 с.
6. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Наставови щодо досягнення сталого успіху. Чинний від 01.01.2020.
7. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 01.07.2016.

8. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 01.07.2016.
9. ДСТУ-Н 7256:2011 Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях сфери послуг. Чинний від 01.07.2012.
10. ДСТУ ISO 14002-1:2020 Системи екологічного управління. Настанови щодо використання ISO 14001 для враховування екологічних аспектів та умов довкілля в межах екологічної предметної сфери. Чинний від 01.06.2021.
11. ДСТУ ISO 14004:2016 Системи екологічного управління. Загальні настанови щодо запровадження. Чинний від 01.10.2017.
12. ДСТУ ISO/TR 14062:2006 Екологічне управління. Враховування екологічних аспектів у проектуванні та розроблянні продукції. Чинний від 01.01.2008.
13. ДСТУ 4462.0.02:2005 Охорона природи. Комплекс стандартів у сфері поводження з відходами. Загальні вимоги. Чинний від 01.07.2006.
14. Гончар Л.О. Контролінг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Практикум. К: Ліра-К. 2020. 70 с.

Перелік питань з курсу «ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. Соціально-економічне значення функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Науково-практична політика в області здорового харчування. Роль ЗРГ в комплексі готелів. Туризм в Україні. Сучасні тенденції розвитку індустрії ЗРГ в Україні та за кордоном.
2. Характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Роль білків, ліпідів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин та їх нормування у раціонах харчування. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини.
3. Фізіолого-гігієнічна характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Підбір продуктів і страв для забезпечення організму людини необхідними речовинами.
4. Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативні тощо) як передумова для формування меню ЗРГ. Концепція раціонального харчування. Харчування та життєдіяльність людини.
5. Характеристика білків як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.
6. Характеристика ліпідів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.
7. Характеристика вуглеводів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.
8. Характеристика вітамінів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

9. Характеристика мінеральних речовин як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.
10. Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками, основні етапи, операції, їх мета.
11. Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплового оброблення. «Універсальні напівфабрикати», класифікація, шляхи формування асортименту.
12. Роль соусів у харчуванні, класифікація, призначення. Умови та терміни зберігання та реалізації соусів; вимоги до якості.
13. Класифікація напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки. Характеристика механічної кулінарної оброблення борошна та продуктів його переробки.
14. Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових виробів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів, мета та задачі етапів технологічного процесу.
15. Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та задачі етапів технологічного процесу.
16. Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Основи технології виробництва дріжджового тіста та виробів з нього, умови та терміни зберігання і реалізації виробів; вимоги до якості.
17. Класифікація бездріжджових видів тіста та виробів з них за сукупними ознаками. Принципові схеми технологічних процесів виробництва бісквітного, пісочного, листкового, пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін. видів тіста та виробів з них. Основи технології виробництва. Умови та терміни зберігання та реалізації виробів. Вимоги до якості.
18. Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з бездріжджового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
19. Класифікація напівфабрикатів із овочів і грибів (далі по тексту – овочів) за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із овочів. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів.
20. Класифікація страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками, принципова схема технологічного процесу виробництва, умови та терміни зберігання, перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з овочів.
21. Класифікація страв та кулінарних виробів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за сукупними ознаками.
22. Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки (визначення режимів,

- параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки.
23. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за групами.
 24. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості.
 25. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
 26. Класифікація напівфабрикатів з м'яса за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Характеристика механічної кулінарної обробляння з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з м'яса за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з м'яса (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з м'яса. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості, перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з м'яса для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
 27. Роль супів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології супів за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації супів за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій супів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
 28. Класифікація страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з молока, яєць та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
 29. Класифікація напівфабрикатів з риби за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Характеристика механічного кулінарного обробляння з риби. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з риби за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з риби (визначення режимів, параметрів процесу).

Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з риби. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з риби. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з риби для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

30. Характеристика властивостей птиці, пернатої дичини і кролів як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з птиці за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з птиці. Характеристика механічної кулінарної обробляння з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з птиці за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з птиці (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з птиці. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з птиці для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
31. Роль холодних страв та закусок у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва холодних страв та закусок за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації холодних страв та закусок за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних страв та закусок для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
32. Роль солодких страв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва солодких страв за групами. Загальні правила приготування та реалізації солодких страв за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій солодких страв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
33. Роль напоїв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв за сукупними ознаками, призначення, закономірності формування асортименту. Характеристика основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у приготуванні змішаних напоїв. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва напоїв, мета та задачі етапів технологічного процесу.
34. Класифікація гарячих напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва гарячих напоїв. Принципова технологічна схема виробництва гарячих напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації гарячих напоїв, вимоги до якості. Перспективи

розвитку асортименту та технологій гарячих напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

35. Класифікація холодних напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва холодних напоїв. Принципова технологічна схема виробництва холодних напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації холодних напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.
36. Загальні відомості про вина. Класифікація вин за сукупними ознаками. Методологічні принципи формування та розробки карти вин для різних ЗРГ та контингентів споживачів. Особливості підбору вин до страв та кулінарних виробів. Дегустація вин. Умови та терміни зберігання та реалізації вин, вимоги до якості.

Рекомендована література з дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства»

1. Технологія продукції ресторанного господарства: навч. посіб. /Доценко В.Ф. та ін. К.: Кондор, 2019. 292 с.
2. Слащева А.В. Технологія продукції ресторанного господарства: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 300 с.
3. Зубар Н.М. Теоретичні основи харчових виробництв : підруч. К.: Видавничий дім «Кондор», 2020. 304 с.
4. Модернізація технологічних процесів харчових: Навчальний посібник /укл. Борук С.Д., Федоров В.М. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича, 2022. 103 с.
5. Jan Velisek, Richard Koplik, Karel Sejpek The Chemistry of Food: the textbook WILEY, 2020. 1000 p.
6. Дуленко Л.В., Горяйнова Ю.А., Полякова А.В., Малигіна В.Д. Харчова хімія. Київ, 2021. 2483 с.
7. Теоретичні основи харчових технологій: підручник /А.Б. Горальчук, Є.П. Пивоваров, Т.В. Черемська, О.Ю. Рябець. Н.Г. Гринченко; за ред. П.П. Пивоварова. Харків, 2019. 320 с.
8. Шалимінов О.В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів, правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства. 5-те вид. Київ: Арій, 2022. 992 с.
9. Оздоровче харчування : навч. посіб. / Карпенко П.О. та ін. Київ: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 628 с.

Голова фахової атестаційної комісії



Ірина ЖУРИЛО