МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова приймальної комісії
_____ Лілія МАРТИНОВА
27 квітня 2026 р.

ПРОГРАМА СПІВБЕСІДИ

(на основі НРК6, НРК7 здобутого за іншою спеціальністю)

Освітній ступінь	«магістр»
Галузь знань	J Транспорт та послуги
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа

Вінниця 2026

ВСТУП

Програма для осіб, які вступають на навчання для здобуття ступеня магістра за спеціальностями J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг на основі НРК6, здобутого за іншою спеціальністю, складають додаткове вступне випробування у формі співбесіди, з метою перевірки набуття особою компетентностей та результатів навчання, що визначені стандартом вищої освіти для першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» та з метою перевірки здатності до опанування освітньої програми «Готельно-ресторанна справа».

Позитивний результат співбесіди є умовою допуску до конкурсу.

Програма складається з таких розділів:

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

ЗМІСТ ПРОГРАМИ СПІВБЕСІДИ

Розділ 1. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та освітня компонента, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Еволюція та сучасні тенденції індустрії гостинності. Типізація і класифікація закладів розміщення. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Сутність факторів та принципів менеджменту у готельно-ресторанному господарстві. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Значення системи методів менеджменту в роботі підприємств готельного та ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрямки використання в індустрії гостинності. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання. Організаційно-розпорядчі Характеристика методів (адміністративні) організаційного методи менеджменту. впливу: організаційне регламентування – закони, статути, положення, організаційне нормування, інструктування.

Організація процесу обслуговування в ресторанах та його матеріально-технічне забезпечення. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів. Інструменти та ключові аспекти ефективного управління процесами обслуговування в готелях і ресторанах.

Автоматизація процесів операційної системи готелів і ресторанів, ІТ-технології в операційній діяльності готелів і ресторанів. Суть та особливості функціонування виробничої системи: її структура та ресурси. Основні фактори розвитку та управління виробничою системою у часі та просторі.

Управління персоналом як специфічна функція менеджменту. Роль та значення управління персоналом. Специфіка управління персоналом управління персоналом у готелях і ресторанах. Принципи побудови ефективної системи управління персоналом в готелях і ресторанах. Кадрове, інформаційно-технічне, нормативно-методичне та правове забезпечення системи управління

персоналом. Менеджер з персоналу: функції в готелях і ресторанах, розподіл повноважень між працівниками служби управління персоналом. Вимоги до ділових, професійних та особистісних рис менеджера з персоналу.

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

Теоретичні підходи та методи оцінки корпоративної культури підприємств готельного та ресторанного господарства. Суть, види, принципи, функції та вплив на розвиток готелю та ресторану. Чинники впливу на формування та розвиток корпоративної культури. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Професійний етикет у сфері обслуговування. Особливості етикету обслуговування у ресторанах. Міжнародний етикет обслуговування. Стандарти етикету обслуговуючого персоналу.

Поняття та види конфліктів: внутрішньо-особовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт. Вертикальні, горизонтальні, змішані конфлікти. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів.

Прийняття маркетингових рішень в умовах нестабільності ринку сфери послуг. Процес формування та підтримки конкурентної раціональності. Процес планування маркетингу в індустрії гостинності. Управління маркетинговою розвідкою. Джерела даних про ринок та їх використання. Управління товарно-ціновою політикою підприємств готельно-ресторанного господарства. Система підтримки маркетингових рішень. Взаємозв'язки та складові інструментальних стратегій маркетингу. Управління каналами розподілу послуг та їх просуванням на ринок.

Поняття, зміст ефективності в менеджменті. Підходи до визначення результативності менеджменту: цільовий, функціональний, поведінковий, мультиплікативний, композиційний. Ресурси, час та результат в визначенні результативності менеджменту. Характеристика основних критеріїв та показників оцінки ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Загальні та локальні показники ефективності менеджменту готелів і ресторанів.

Комплексна оцінка ефективності менеджменту, підходи та показники її визначення: спрощена модель вимірювання результативності бізнесу. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності менеджменту готелів і ресторанів. Особливості менеджменту готельно-ресторанного бізнесу під час воєнного стану та у післявоєнний період. Особливості процесу менеджменту. Система цілей менеджменту готелів та ресторанів та її обов'язкові елементи у період повоєнної відбудови економіки. Вплив посилення євроінтеграційних процесів в Україні на менеджмент готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова, А. В. Слащева, Ю. А. Горяйнова, Ю. М. Коренець, О. А. Боднарук, О. А. Пусікова, Є. Г. Клєвцов; ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.

2. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Ч. 1. Харків, 2022. 549 с.

3. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.

4. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.

5. Організація готельно-ресторанної справи: рекомендаційний покажчик літератури / уклад. А. А. Ястремська; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2022. 92 с.

6. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олаборі, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.- техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.

7. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

8. Яцун Л. М., Новікова О. В., Льовшина Л. Д., Ткаченко О. П., Ткачова С. С. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. Харків: Світ Книг, 2019. 486 с.

Розділ 2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Історія розвитку світового готельного господарства в період стародавнього часу, середньовіччя, нового часу. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво засобів розміщення.

Історія розвитку готельного господарства. України Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постоялих і гостинних дворів. «Чумацький шлях» – як основа для будівництва корчм, зимівників козаків. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення

нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку, готелів ділового призначення, транзитних готелів. Характеристика господарства лікувально-оздоровчих підприємств готельного.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог. Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю. Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

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

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

Архітектурні рішення об‘єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер’єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер’єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер‘єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер’єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для

проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі. Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студіо), однокімнатний номер. Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного–гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Підготовка покоївки до роботи. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

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

Сутністю технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення і додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення. Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і

мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів в мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів. Анімаційні послуги в структурі готельного продукту.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс. Організація складського і тарного господарства.

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

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх проведення і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів (ДСВ). Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами. Організація санітарної

служби в готельному господарстві.

Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезинфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення.

Фази використання інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації. До видів інформаційних технологій відносять наступні: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні системи. Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки.

Управління експлуатаційною діяльністю, поточне та перспективне планування, постійний контроль за виконанням завдань мають першорядне значення, бо розробка плану господарчої й комерційної діяльності починається саме з планування експлуатаційної діяльності. Особливості організації праці в готельному господарстві. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

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

Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. HoReCa: навч. посіб. Т. 1: Готелі. 2-ге вид., перероб. і допов. Київ: КНТЕУ, 2019. 348 с.

2. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа: навч. посіб. Київ: Кондор, 2021. 300 с.

3. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2023. 214 с.

4. Іванова Л. О., Музика О. М. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2023. 226 с.

5. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури,

2021. 336 с.

6. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.

7. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно ресторанному господарстві: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2023. 327 с.

8. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / В. Ф. Доценко та ін. Київ: Кондор, 2023. 367 с.

Розділ 3. РЕСТОРАННА СПРАВА

Індустрія гостинності, сутність та її особливості на сучасному етапі розвитку економіки України і місце в ній ресторанного господарства. Закордонний досвід розвитку індустрії гостинності. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності, загальні поняття.

Еволюція вітчизняного ресторанного господарства у XX-XXI ст. Сучасний стан та перспективи розвитку ресторанного господарства в Україні. Сучасний підхід до концепції створення закладів у ресторанному господарстві. Чинники соціального характеру та їх вплив на розвиток ресторанного господарства в Україні.

Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів та класів закладів ресторанного господарства. Поняття мережі закладів ресторанного господарства та принципи її формування.

Поняття загальної та виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства, фактори що впливають на них, їх різновиди, основне та допоміжне виробництво, їх складові. Характеристика основних видів, форм і джерел постачання закладів ресторанного господарства. Організація закупівлі сировини на ринках. інші форми й методи постачання заклад ресторанного господарства продовольчими товарами та предметами матеріально-технічного забезпечення.

Сучасні тенденції розвитку і функціонування складського господарства в ресторанному бізнесі. Призначення й основні функції складського господарства. Умови і організація роботи складського господарства в закладах ресторанного господарства. Види й структура складських приміщень. Характеристика інвентарю для виміру міри, маси, об'єму. Вимоги до терезів. Організація санітарної служби в системі ресторанного господарства. Організація контролю сировини, напівфабрикатів, готової продукції та відповідність санітарним вимогам.

Структура виробництва ЗРГ і характеристика його структурних елементів: цехи, відділення, ділянки, поточні лінії, робочі місця. Умови виділення цехи в самостійну виробничу одиницю. Ознаки спеціалізації цехів: технологічна, предметна, змішана.

Виробничий процес як основа складної й різноманітної діяльності закладу ресторанного господарства. Основні елементи виробничого процесу: доцільна діяльність людей, матеріально-технічна основа виробництва, речовинні елементи виробництва, активний елемент виробництва. Класифікація

виробничих процесів згідно з різними ознаками.

Виробничий цикл та вплив його тривалості на виробничу потужність, виробничу програму і техніко-економічні показники діяльності закладу ресторанного господарства, продуктивність праці робітника. Шляхи скорочення тривалості виробничого циклу. Виробничо-сервісна структура закладів ресторанного господарства, її аналіз і альтернативних рішення у її трансформації та раціоналізації. Формування раціонально-виробничої структури закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї. Типова структура, призначення та організаційно-технологічний зв'язок виробничих приміщень.

Загальні вимоги до організації роботи у виробничих приміщеннях. Вимоги до організації виробничих дільниць, відділень та окремих робочих місць. Класифікація робочих місць основного виробництва згідно з різними ознаками. Умови раціональної організації робочих місць основного виробництва.

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар, мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршет них, підсобних, сервантів, стільців тощо.

Види й характеристика устаткування, яке використовується для здійснення обслуговування споживачів. Види, класифікація меблів і санітарно-гігієнічні вимоги до них. Способи розміщення меблів у залах: геометричний, вільний. Світло й квіти в інтер'єрі торгової групи приміщень, класифікація світильників. Засоби та предмети праці, за допомогою яких здійснюються процеси обслуговування споживачів. Етапи підготовки приміщень до обслуговування споживачів. Правила підготування посуду, наборів, скла, білизни та інших аксесуарів до обслуговування.

Основні вимоги до будівель, в яких розміщуються заклади ресторанного господарства, склад торговельних приміщень, сучасні підходи до оформлення інтер'єрів, вимоги до меблів та устаткування залів.

Поняття видів, методів, форм обслуговування, їх класифікація та характеристика. Послідовність операцій з підготовки торговельних приміщень до обслуговування. Види сервірування столів. Попереднє сервірування столів до сніданку, обіду, вечері, банкету.

Обслуговування як сполучення функцій реалізації продукції та організації споживання. Види обслуговування і їх характеристика: безпосередньо у закладах ресторанного господарства, з доставлянням продукції на робочі місця чи інші місця тимчасового перебування споживачів, додому тощо. Методи обслуговування споживачів обслуговування офіціантами, та характеристика: комбінований. самообслуговування, Класифікація методу самообслуговування згідно з різними ознаками.

Особливості організації обслуговування в ресторанах. Характеристика основних та додаткових послуг ресторану. Сучасні концепції організації

обслуговування споживачів у ресторанах. Тематичні концептуальні ресторани. Характеристика етнічного ресторану. Особливості організації обслуговування в барах. Характеристика барів та їх устаткування. Характеристика приміщень бару. Обладнання, посуд та інвентар бару. Особливості формування барної карти. Особливості подавання напоїв у барі. Форми та методи обслуговування споживачів у барах. Професійні вимоги до бармена.

Особливості організації обслуговування в кав'ярні. Організація робочого місця бариста. Техніка подавання кави та кавових напоїв. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією. Характеристика закладів з чайною концепцією. Характеристика чайного посуду та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства. Організація майстра з приготування чаю. Особливості формування чайної карти.

Особливості проведення банкету за типом «шведського столу». Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Особливості обслуговування тематичних заходів. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Послуги з організації харчування в готелях. Прогресивні технології обслуговування: ресторан типу фрі-фло, фуд-корти, фреш-бари, гриль, картопля, млинці, бутербродні, піцерія, концептуальні ресторани, кабаре.

Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Класифікація промислового виробництва, де працюють зосереджені контингенти споживачів. Організація обслуговування зосередженого контингенту споживачів за місцем роботи.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонах, базах відпочинку. Організація обслуговування пасажирів на залізничному транспорті; пасажирів в аеропорту, на борту літака; пасажирів річкового, морського, автомобільного транспорту.

Прискорені методи обслуговування пасажирів. Організація обслуговування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів тощо. Підготовча робота до обслуговування. Значення й практичне застосування технічно встановлених норм праці. Склад робочого часу. Методи дослідження трудових процесів, робочого дня робітника. Суть, завдання й основні напрями наукової організації праці в ресторанному господарстві. Теоретичні та практичні основи і наукові організації праці. Види розподілу праці між працівниками. Впровадження раціональних режимів праці й відпочинку. Види дисципліни праці та їх характеристика.

Атестація робочих місць згідно з нормативними вимогами. Ієрархічна структура показників, їх характеристика. Напрями розробки заходів з раціоналізації робочих місць; підвищення технічного і організаційного рівнів робочих місць та поліпшення умов праці й техніки безпеки. Планування заходів

з раціоналізації робочих місць. Використання методів сітьового планування та управління в раціоналізації цих заходів. Розробка альтернативних напрямів розвитку закладу: переспеціалізація основного виробництва; зміна концепції закладу ресторанного господарства.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 340 с.
2. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 382 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 280 с.
4. Брич В. Я. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Київ: Ліра-К. 2020. 484 с.
5. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа. Технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 304 с.
6. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
7. Новікова О. В., Радченко Л. О., Вініченко К. П., Льовшина Л. Д., Пивоваров П. П., Чубар Л. І. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства. Київ: Світ книг. 2019. 411 с.
8. Ткаченко О.В . Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві. Київ: Світ книг. 2020. 98 с.

Розділ 4. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Поняття ринку та його суб'єкти і об'єкти. Функції ринку. Елементи ринку готельно-ресторанних послуг. Умови формування ринку. Структура ринку. Класифікація ринків. Ринкова економіка. Ознаки ринкової економіки. Моделі ринкової економіки. Особливості формування соціально-орієнтованої ринкової економіки. Еластичність та її вплив на прийняття рішень у готельно-ресторанному господарстві. Характеристика основних елементів ринку послуг підприємств готельного та продукції ресторанного господарства.

Сутність підприємництва. Основні принципи та функції підприємницької діяльності. Підприємництво у сфері послуг. Підприємство як форма організації підприємницької діяльності. Види підприємств. Організація підприємницької діяльності. Планування підприємницької діяльності. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Функції та завдання підприємств готельного господарства. Основні і додаткові готельні послуги. Особливості готельних послуг.

Основні засоби готелів і ресторанів як елемент матеріальних ресурсів. Склад основних засобів за різними класифікаційними ознаками. Види вартісної оцінки основних засобів: первісна, відновна, повна, залишкова. Методика оцінки середньої вартості основних засобів підприємств. Показники оцінки

стану та ефективності використання основних засобів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Поняття амортизації основних засобів. Відтворення основних засобів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

Сутність та основні елементи матеріальних ресурсів готелів і ресторанів, основні поняття, класифікація, показники ефективності використання. Економічна сутність товарних ресурсів. Джерела формування продовольчих ресурсів у ресторанному господарстві та матеріальних ресурсів готелю, їх класифікація. Сутність та значення оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Структура та показники ефективності використання оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Шляхи підвищення ефективного використання оборотних коштів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Економічна сутність товарних запасів як елементу товарної пропозиції. Класифікація товарних запасів. Поняття нормативу запасів. Абсолютні і відносні показники вимірювання товарних запасів. Методи визначення загальної потреби підприємства у сировині і товарах. Зміст продуктового балансу підприємства. Показники ефективності використання товарних ресурсів і методи їх визначення.

Соціально-економічна сутність та особливості праці в готельному й ресторанному господарстві. Вихідні передумови, цілі та завдання управління трудовими ресурсами підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Поняття продуктивності та ефективності праці в готельному та ресторанному господарстві. Зміст плану з праці в готелях і ресторанах, порядок його розроблення. Фактори зростання продуктивності праці та підвищення ефективності використання трудових ресурсів.

Організація матеріального стимулювання праці працівників на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Принципи організації матеріального стимулювання працівників в умовах ринкових відносин. Сутність та функції заробітної плати. Форми і системи організації оплати праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Сутність, роль та принципи організації фінансів підприємств готельного та ресторанного господарства. Поняття фінансових ресурсів готелів і ресторанів, їх склад та характеристика. Джерела та порядок формування фінансових ресурсів. Фінансові фонди готелів і ресторанів, порядок їх формування і напрямки використання. Оцінка ефективності управління фінансовими ресурсами.

Сутність та склад показників експлуатаційної програми підприємств готельного типу. Сутність та методика розрахунку показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства. Оптимізація експлуатаційної програми відповідно до стратегій розвитку підприємств. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу показників виробничо-експлуатаційної програми підприємств готельного господарства.

Сутність товарообороту підприємств ресторанного господарства як

показника обсягу діяльності підприємств ресторанного господарства, його види, склад і структура. Поняття продукції ресторанного господарства. Зміст виробничої програми підприємства. Інформаційне забезпечення розробки виробничої програми. Показники виробничої програми. Методика їх розрахунків. Поняття виробничої потужності і пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства та визначення ефективності їхнього використання. Шляхи підвищення ефективності використання виробничої потужності та пропускної спроможності підприємств ресторанного господарства в умовах ринкових відносин.

Поняття системи оподаткування, склад податкових платежів. Сутність та принципи розробки податкової політики підприємств готельно-ресторанного господарства. Система податкових пільг та їх використання в процесі формування податкової політики підприємств готельно-ресторанного господарства. Аналіз та планування податкових платежів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів у в готелях і ресторанах. Фактори, що впливають на розмір доходів готелів і ресторанів. Особливості формування доходів від додаткових послуг. Аналіз доходів готелів і ресторанів.

Поняття поточних витрат та собівартості продукції та послуг готелів і ресторанів. Принципи класифікації і номенклатура витрат, їхні склад і структура. Показники, які характеризують рівень, структуру та динаміку витрат готелів і ресторанів.

Сутність і економічна роль ціни на ринку послуг в готелях і ресторанах. Система цін на продукцію та послуги ресторану і готелю. Особливості ціноутворення в умовах формування ринкової економіки. Методи регулювання цін на сировину і продовольчі товари органами державного управління та місцевого самоврядування. Механізм формування цін на продукцію і послуги підприємств ресторанного господарства.

Поняття, економічна сутність та джерела утворення доходів на підприємствах готельного та закладах ресторанного господарства. Фактори, що впливають на розмір доходів підприємств готельного та закладів ресторанного господарства. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу прибутку підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

Сутність ризику у діяльності готельних і ресторанних підприємств. Класифікація та характеристика ризиків підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Шляхи та заходи щодо профілактики та мінімізації рівня ризиків на готельних і ресторанних підприємствах. Банкрутство підприємства: його суть та форми регулювання в Україні. Санація підприємств та умови її проведення.

Сутність кризи і кризових явищ. Показники усунення кризового процесу. Основні причини, що призводять до банкрутства готельних і ресторанних підприємств. Методи діагностики банкрутства підприємства. Реорганізація та ліквідація підприємства. Моделі діагностики кризового стану підприємства.

Формування інноваційного потенціалу підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах господарювання. Економічна суть інноваційної

політики підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методологія аналізу та оцінка ефективності інновацій. Сучасні підходи до управління інноваційними процесами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу у світі та Україні. Оцінка ринкових можливостей підприємств готельно- ресторанного бізнесу у контексті реалізації інновацій.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімакова, А. В. Слащева, Ю. А. Горяйнова, Ю. М. Коренець, О. А. Боднарук, О. А. Пусікова, Є. Г. Клєвцов; ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. Дон НУЕТ, 2022. 250 с.

2. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс: навч. посіб. / колектив авторів; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Ч. 1. Харків, 2022. 549 с.

3. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб. / Н. О. Власова [та ін.]. ХДУХТ. 2-ге вид., стер. Харків: Світ книг, 2019. 389 с.

4. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.

5. Економіка і аналіз готельних та ресторанних підприємств: конспект лекцій / Уклад. І. О. Мельник. Миколаїв: МНАУ, 2021. 62 с.

6. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 344 с.

7. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В. Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

Розділ 5. МАРКЕТИНГ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Соціально-економічна сутність маркетингу та еволюція його концепцій. Основні підходи Ж.-Ж. Ламбена щодо визначення сутності маркетингу: маркетинг як самостійний вид підприємницької діяльності; маркетинг як функція управління; маркетинг як сучасне бачення філософії бізнесу.

Функції та принципи маркетингу. Характеристика функцій маркетингу: комплексного дослідження ринку; розроблення стратегії маркетингу; формування комплексу маркетингу: товарної, цінової, комунікаційної та збутової політики; організації та контролю маркетингової діяльності.

Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально-етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності.

Сутність та класифікація послуг. Характерні ознаки послуг. Поняття та особливості маркетингу сфери послуг. Складові маркетингу сфери послуг.

Особливості маркетинг-міксу сфери послуг. Еволюція становлення та розвитку маркетингу послуг. Наукові школи маркетингу послуг. Характеристика основних моделей маркетингу послуг: модель Дж. Ратмела, модель П. Ейгліє і Е. Лангеарда «SERVACTION», модель К. Грьонроса, модель М.Д. Бітнер, модель Ф. Котлера, модель К. Лавлока.

Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. Алгоритм процесу маркетингового дослідження: визначення мети, проблеми і завдань дослідження, робоча гіпотеза, оцінка цінності маркетингової інформації, складання плану дослідження, здійснення дослідження, розроблення рекомендацій та презентація результатів дослідження.

Поняття середовища маркетингу, його контрольовані та неконтрольовані чинники та розподіл на внутрішнє та зовнішнє. Керовані та некеровані фактори маркетингового середовища. Макросередовище та його складові. Характеристика економічних, політичних, правових, соціальних та техніко-технологічних чинників, що впливають на макросередовище підприємства.

Внутрішнє середовище підприємства. Основні чинники внутрішнього середовища. Цілі, завдання та види маркетингу, їх характеристика. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації ринків. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства. Кон'юнктурний огляд: особливості та тенденції розвитку готельного та ресторанного господарства, аналіз причинно-наслідкових зв'язків, мікро- та макропоказники, їх зміни за останні роки.

Аналіз зовнішніх та внутрішніх умов формування виробничо-ресурсної та збутової програм підприємства. Оцінка фінансово-економічного становища підприємства, аналіз стратегії підприємства на ринку, ревізія товарної, цінової, розповсюджувальної, комунікаційної політики підприємства готельного та ресторанного господарства, аналіз його організаційної структури управління, оцінка матеріально-технічної бази тощо.

Поняття внутрішньої та зовнішньої конкурентної переваги. Варіанти поведінки підприємства готельного та ресторанного господарства на ринку залежно від конкурентної ситуації. Матриця конкурентних переваг. Значення нематеріальних активів у підвищенні конкурентоспроможності підприємства.

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Сутність понять «конкурентоспроможність продукції» та «конкурентоспроможність підприємства». Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. Модель М. Портера щодо основних конкурентних сил на ринку.

Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності та моделювання їхньої поведінки. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Модель поведінки покупця за Ф. Котлером. Модель поведінки кінцевого споживача: усвідомлення

потреби, пошук та оцінка інформації, прийняття рішення про купівлю, оцінка правильності вибору.

Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. Вибір цільових (найбільш привабливих) сегментів ринку. Пошук ніші ринку. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраний сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції.

Поняття готельного продукту, багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Концепція життєвого циклу продукт та характеристика етапів життєвого циклу. Поняття «нового продукту» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції. Сутність, параметри і фактори підвищення конкурентоспроможності продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Сутність, цілі та завдання цінової політики підприємств готельного та ресторанного господарства, її основні елементи. Фактори, які необхідно враховувати під час розробки цінової політики: макро- та мікрофактори, внутрішні фактори. Цінові стратегії з гарантією якості. Характеристики сегментів, для яких прийнятна висока ціна. Ціна як показник якості, ціноутворення і престиж. Цінові стратегії, орієнтовані на «виживання». Політика ціноутворення і конкурентоспроможність підприємств готельного та ресторанного господарства.

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності та фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та трирівневий. Довжина та ширина каналу розподілу. Інтенсивність використання каналів розподілу.

Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій та його складові. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Складові комплексу маркетингових комунікацій: реклама, стимулювання збуту, прямий маркетинг, персональний продаж та паблік рілейшнз. Основні етапи процесу просування. Визначення цілей просування. Розроблення стратегій просування. Складання й розподіл бюджету просування. Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Оцінка ефективності реклами. Стимулювання збуту Етапи підготовки та проведення заходів стимулювання збуту. Цілі стимулювання споживачів, торгових посередників, власного торгового персоналу фірми. Визначення засобів стимулювання збуту. Оцінка результатів стимулювання збуту.

Персональний продаж. Типи продавців, що виконують функцію персонального продажу. Основні управлінські рішення з персонального продажу. Прямий маркетинг та його цілі. Форми прямого маркетингу. Брендинг та процес формування бренду. Спонсорство та види спонсорської діяльності. Оцінка ефективності спонсорської діяльності. Мерчандайзинг. Паблік

рілейшнз. Основні цілі та засоби паблік рілейшнз. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.

Цілі, завдання та функції управління маркетинговою діяльністю. Організація маркетингової діяльності у закладах готельно-ресторанного господарства. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Іванова Л. О. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2019. 214 с.
2. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг: навч. посіб. Львів: Магнолія 2006, 2019. 508 с.
3. Іванечко Н. Управління рекламною діяльністю: навч. посіб. Тернопіль: Західноукраїнський національний університет, 2022. 88 с.
4. Мендела І. Я. Маркетинг готельно-ресторанного господарства: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: Територія друку, 2022. 56 с.
5. Сенишин О. С., Кривешко О. В. Маркетинг: навч. посіб. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с.
6. Стамат В. М. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : конспект лекцій. Миколаїв, 2021. 161 с.
7. Цвілий С. М., Кукліна Т. С., Зайцева В. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с.

УХВАЛИЛИ

Завідувач кафедри
туризму та готельно-ресторанної справи _____ Наталія ЧОРНА

ПОГОДЖЕНО

Голова
фахової атестаційної комісії _____ Марина РЯБЕНЬКА

Начальник
навчально-методичного відділу _____ Тетяна ШЕВЧУК