

**Київський національний торговельно-економічний університет**  
**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**  
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти  
*Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015*



А.А. Мазаракі  
2020 р.

**ПРОГРАМА**  
**вступного фахового випробування**  
**для здобуття другого рівня вищої освіти магістр**

галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма	«Готельний і ресторанний менеджмент»

**Київ 2020**

## **ВСТУП**

Програму вступного фахового випробування для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр» розроблено відповідно до стандартів вищої освіти КНТЕУ за галуззю знань «Управління та адміністрування» спеціальністю «Менеджмент» освітньо-професійною програмою «Готельний і ресторанний менеджмент».

Вступне фахове випробування складається з тестової перевірки знань, що формують загальні та спеціальні компетентності, визначені у освітньо-професійній програмі спеціальності 073 «Менеджмент» спеціалізації «Готельний і ресторанний менеджмент».

Вступне фахове випробування проводиться з метою перевірки рівня професійних знань, умінь, навичок та здібностей для здобуття другого рівня вищої освіти «магістр».

Програма вступного фахового випробування складається з таких розділів:

1. Менеджмент.
2. Готельна справа.
3. Ресторанна справа.

## **ЗМІСТ ПРОГРАМИ ВСТУПНОГО ФАХОВОГО ВИПРОБУВАННЯ**

### **Розділ 1. МЕНЕДЖМЕНТ**

Сутність менеджменту. Суб'єкт та об'єкт менеджменту. Цілі, предмет і завдання менеджменту суб'єкта ресторанного бізнесу. Управлінські відносини. Сутність та зміст основних категорій і понять менеджменту. Менеджмент та управління. Сфери менеджменту. Функціональні види менеджменту. Менеджери та їх характеристика. Менеджмент як професійне управління підприємницькою діяльністю. Еволюція менеджменту як наукової дисципліни. Класичні теорії менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Системний підхід. Процесний та функціональний підходи до управління. Ситуаційний підхід. Моделі менеджменту. Закони та принципи сучасного менеджменту.

Поняття функцій менеджменту. Загальні (основні), конкретні (спеціальні) функції менеджменту. Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Функція організування. Координація.

Функція мотивації. Змістовні та процесні теорії мотивації. Системи стимулювання та компенсації праці персоналу. Функція контролю. Регулювання.

Поняття процесу управління та його зміст. Управлінські процедури і операції. Цілі управління та проблема їх визначення. Процес встановлення цілей. Поняття і сутність управлінської технології. Мета, предмет і об'єкти технології управління. Види технологій управління. Управлінське рішення. Модель та процес прийняття управлінського рішення. Поняття та структура механізму управління.

Методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі та адміністративно-розпорядчі методи. Економічні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Послуги як об'єкт управління. Характерні ознаки послуг нематеріального характеру. Специфіка управління суб'єктами, що надають готельні та ресторани послуги.

Сучасна сфера гостинності (Hospitality) та її тенденції розвитку у світі. Особливості розвитку та менеджменту у сфері гостинності. Модель «чорної скриньки». Внутрішнє та зовнішнє середовище суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу: зміст та діагностика факторів. Моделі адаптації внутрішнього середовища суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу до викликів зовнішнього середовища.

Правовий аспект менеджменту. Господарська організація як суб'єкт права. Суб'єкти підприємницької діяльності у готельному та ресторанному бізнесі, їх правовий статус та умови діяльності.

Корпоративні структури. Материнська компанія. Філія. Представництво. Дочірнє підприємство. Асоційоване підприємство.

Характеристика та особливості управління спільними підприємствами. Некомерційні організації.

Малий бізнес. Стратегічні альянси. Вертикальна і горизонтальна інтеграція у ресторанному бізнесі. Підприємницькі мережі у ресторанному бізнесі. Франчайзинг. Контрактне управління. Концесія. Операційні ланцюги. Девелопмент у ресторанному бізнесі. Аутсорсинг.

Роль та значення управління персоналом (HR-менеджмент). Система HR-менеджменту. Служба HR-менеджменту. Планування персоналу. Набір та наймання персоналу. Адаптація персоналу. Оцінювання персоналу. Управління розвитком персоналу. Управління рухом персоналу. Організаційна поведінка персоналу готелів і

ресторанів. Різвиток колективу. Командний менеджмент. Лідерство. Управління часом. Управління стресом.

Операційна діяльність як об'єкт управління. Особливості операційної функції суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Операційна система. Зміст управління операційною системою суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Сутність, мета, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту.

Виробничий менеджмент суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу. Сутність та особливості функціонування виробничої системи. Характеристика циклу управління виробництвом.

Проектування роботи готелів і ресторанів. Модель «дизайн роботи»: постановка задачі, аналіз роботи, проектування параметрів роботи, сприйняття змісту роботи виконавцем, виконання та вимірювання результату. Аналіз роботи: зміст, вимоги, контекст. Проектування параметрів роботи: масштаб, складність, відносин. Сприйняття змісту виконавцем роботи. Моделі проектування роботи готелів і ресторанів.

Концепт «організаційний дизайн». Елементи проектування організаційної структури готелів і ресторанів. Управлінські повноваження. Співвідношення управлінських повноважень і відповідальності. Поділ праці та спеціалізація. Горизонтальна, функціональна та вертикальна спеціалізація. Департаментизація та кооперація. Зв'язки та координація. Ієрархія та ланковість. Масштаб керованості та виникнення управлінської ієрархії. Централізація та децентралізація. Диференціація та інтеграція.

Організаційна структура: поняття, роль, функції. Основні принципи і методи проектування та перепроєктування організаційних структур. Типологія організаційних структур. Організаційні структури ресторанів різних розмірів, типів, категорій та концепцій. Класифікація, види та характеристика департаментів, служб, підрозділів та посад готелів і ресторанів за характером отримання доходу та наявності контакту з гостями.

Департаментизація ресторану. Департаментизація готелю. Структура та функції структурних підрозділів та відділів готелю і ресторану.

Поняття ефективності та результативності менеджменту готелів та ресторанів. Характеристика підходів до оцінки ефективності менеджменту. Зовнішня та внутрішня ефективність менеджменту. Економічна, організаційна та соціальна ефективність менеджменту.

## Розділ 2. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Готельна справа як вид підприємницької діяльності, складова сфери туризму. Соціальна, економічна функції готельної справи.

Зміст понять «готельна справа», «гостинність», «готельна індустрія», «середовище гостинності», «готельна послуга», «гостинність», «споживач готельних послуг», «сервіс», «сервісна система», «готель», «клієнтська база готелю», «високий сезон», «низький сезон», «travel індустрія», «обслуговування».

Історія розвитку світової готельної справи періоду християнської ери. Особливості розвитку готельної справи у різних регіонах світу.

Розвиток готельної справи в Україні, як центру торговельних шляхів. Історія розвитку готельної справи у м. Києві.

Міжнародний проект FoReCH, значення у розвитку та організації готельного бізнесу в Україні та світі. Характеристика Світові готельні бренди, особливості функціонування готелів – представників міжнародних готельних брендів в Україні.

Нормативна база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.

Зміст поняття «типізація готелів». Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію підприємств готельного господарства. Концептуальні основи створення готелю. Уніфіковані вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Функціональні вимоги до підприємств готельного господарства ділового призначення. Особливості організації спортивно-оздоровчих послуг на підприємствах готельного господарства ділового призначення. Курортні готелі – їх призначення і характеристика. Функціональні особливості туристично-екскурсійних готелів (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Функціональні особливості готелів для сімейного відпочинку.

Характеристика особливостей сервісу у лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Організація кадрового забезпечення, матеріально-технічного забезпечення та екологічних вимог.

Сервісна система спеціалізованих підприємств готельного господарства. Функціональні особливості транзитних підприємств готельного господарства. Організація роботи транзитних підприємств готельного господарства у екстремальних ситуаціях.

Особливості організації обслуговування туристів на підприємствах готельного господарства різних категорій: дослідження переліку

додаткових послуг, рівня їх якості. Створення умов для різних груп туристів, визначення потреб туристів щодо портфеля послуг.

Стандарти якості готельних послуг. Система класифікації підприємств готельного господарства. Характеристика основних вимог до готелів категорій від \*\*\*\*\* до \* зірок.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо. Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію підприємств готельного господарства.

Розподіл приміщень готельного підприємства на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення. Принципи класифікації номерів. Основні вимоги до категорій та типів номерів. Порядок встановлення категорії номера.

Системи он-лайн бронювання готельних послуг. Глобальні системи бронювання послуг Trust, SRS, Utell, Start, Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo.

Організація роботи служби бронювання (Reservation) готелю. Комп'ютерні системи організації діяльності готелю. Особливості застосування системи управління готелем "FIDELIO – V8". Автоматизація роботи готелю: організація продажів, бронювання номерів, реєстрація, прийом та розміщення споживачів готельних послуг, управління номерним фондом, організація івент-заходів, управління зв'язками з клієнтами.

Інформаційно-пошукові системи та мобільні додатки в готелях – «HOTELLOOK», «BOOKING», «AIRBNB», «TRIVAGO», «OSTROVOK», «GOORU», «HOTELS.COM», «HOTEL TONIGHT», «AGODAROOM».

Організація роботи служби прийому і розміщення в готелі (Front office, Beck office), до якої входять фахівці відділу бронювання (Reservation Department), службовці бізнес-центру (Business Center), персонал об'єднаної сервісної групи (обслуговуючий персонал в уніформі = відділ порт'є). Основні вимоги до організації прийому й обслуговування туристів у готелях України. Правила прийому та розміщення туристів у готелях.

Організація роботи служби консьєржів (Concierge) готелю.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг: «прибуття – проживання – виїзд». Організація роботи служби

управління номерним фондом (Room division). Технологічні цикли клінінгових операцій: сезонне, генеральне, поточне, проміжне. Основні вимоги до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні клінінгових робіт. Вимоги до засобів для клінінгу, освіжаючих та інших засобів, що використовуються в готелі. Рациональне використання засобів для клінінгу в готелях. Організація роботи готелів за принципом «Green Key».

Організація обслуговування туристів у закладах рекреаційного призначення за концепцією «all inclusive». Організація роботи SPA та велнес-центрів у готелях курортного типу.

Організація роботи експлуатаційної служби (House keeping) готелю до складу якої входять: заступник (Assistant Housekeeper); помічники керівника служби або старші покоївки (HSCP Supervisors), штат покоївок (Chambermaids); персонал пральні-хімчистки (Laundry / Dry Cleaning Service) і персонал білизняної (Linen Room).

Організація роботи служби обслуговування (Guest relation) готелю та служб додаткових і супутніх послуг (Additional Sendees).

Організація роботи служби безпеки (Security) готелю.

Культура поведінки працівників підприємства готельного господарства: ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мовлення; основні й важливі для готельної професії правила. Правила етикету.

Організація роботи адміністративно-управлінської служби (Administration Department), що включає в себе: секретаріат (Executive office), розрахункову частину (Controlling Department = Accounting Department), відділ кадрів (Human Resources Department = Personal Department). Організація роботи комерційної служби (Sales and Marketing Department) та відділу по зв'язках з громадськістю (Public Relations) і пресою.

Завдання, зміст і основні напрями організації роботи допоміжних служб готелів. Організація роботи комп'ютерного відділу (*EDP Department*), інженерно-технічної служби (Technical Department), до якого входять: головний інженер (*Chief Engineer*), персонал служби поточного ремонту (теплі, електрики, сантехніки), служба благоустрою (маляри, садівники), диспетчери (*Dispatchers*).

Особливості організації праці у готелі. Професійні компетентності персоналу різних підрозділів готелю. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці», «дрескод працівника».

Форми організації праці у готелях, їх характеристика.

Правила складання та види графіків виходу на роботу працівників. Організація та проведення інструктажів перед виконанням персоналом виробничих завдань. Правила складання та види графіків виходу на роботу персоналу. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, які ними виконуються.

Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Організаційні заходи стимулювання працівників у підрозділах і службах готелю.

### **Розділ 3. РЕСТОРАННА СПРАВА**

Ресторанне господарство як вид економічної діяльності, загальні поняття. Функції ресторанного господарства, особливості галузі ресторанного господарства.

Базові засади створення концепції закладів ресторанного господарства. Мережа закладів ресторанного господарства. Створення мереж у ресторанному господарстві.

Характеристика і класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності. Характеристика закладів ресторанного господарства формату: Fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Fast food, Street food, Haute Cuisine.

Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Міжнародні стандарти обслуговування у ресторанній справі. Світовий досвід визначення рейтингів ресторанів «Michelin».

Загальне поняття про виробництво та виробничі процеси. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування.

Формування виробничої структури закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї.

Організація роботи і структура гарячого цеху. Основні вимоги до просторового розміщення гарячих цехів. Визначення виробничої програми гарячого цеху.

Організація роботи цеху з виготовлення холодних страв і закусок (холодного цеху). Основні вимоги до просторового розміщення холодних цехів.

Організація реалізації готової продукції у заготівельних та доготівельних закладах ресторанного господарства.



Особливості організації роздавальних ліній у закладах ресторанного господарства сучасного формату по типу «free flow system».

Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками. Особливості складання меню у закладах ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства.

Інжиніринг та реінжиніринг меню. Меню як частина інтер'єру. Вимоги щодо дизайну меню.

Склад матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення.

Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів.

Види алкогольних напоїв, які пропонуються споживачам у закладах ресторанного господарства. Правила подавання та дегустації міцних алкогольних напоїв. Правила підбору алкогольних напоїв згідно з принципами еногастрономії.

Класифікація бенкетів і прийомів. Підготовча робота з організації обслуговування бенкетів.

Правила подавання аперитиву (асортимент напоїв, відповідний посуд та скло). Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами.

Характеристика меню святкового сніданку, обіду, вечері. Сервіровка бенкетного столу, розміщення столів і гостей за столом, правила розміщення почесних гостей.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості освітлення приміщення, дизайнерських рішень інтер'єрів приміщень, вибору меблів, меню, карти напоїв, форм і методів обслуговування, етикету, етики та правил подавання страв і напоїв.

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Особливості меню, сервірування, подавання страв та напоїв, обслуговування учасників бенкету. Бенкет-чай, бенкет-кава.

Бенкет-фуршет. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкету. Варіанти сервіровки столів склом. Страви й напої, які рекомендується подавати на даному бенкеті, правила їх подавання.

Бенкет-коктейль. Особливості підбору приміщення, приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла. Правила подавання страв.

Змішані бенкети. Особливості їх організації, підбору приміщення (приміщень), приводу й часу організації, вибору страв і напоїв, підбору посуду та скла для подавання.

Коктейль-паті, бенкет-буфет в англійському стилі, бенкет за типом "шведський стіл". Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв. Особливості вибору місця проведення заходів, особливості обслуговування гостей. Асортимент страв і напоїв.

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація дипломатичних прийомів і структура підготовчої роботи щодо їх влаштування.

Види основних дипломатичних прийомів: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина", "Бокал вина з сиром", "Чай", «Журфікс», "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря".

Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах. Професійно-кваліфікаційні та етичні вимоги щодо обслуговуючого персоналу. Розподіл обов'язків між учасниками обслуговування.

Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингового обслуговування. Кейтерингові служби закладів ресторанного господарства та кейтерингові спеціалізовані компанії: функції, технологічні процеси здійснення кейтерингового обслуговування.

Характеристика груп споживачів кейтерингового обслуговування. Характеристика заходів і послуг, що надають кейтерингові служби та кейтерингові спеціалізовані компанії. Підготовча робота до надання послуг з кейтерингу.

Фудінг та його різновиди. Особливості презентаційного меню страв авторської, креативної та кухні ф'южн спрямування; подавання страв і обслуговування споживачів. Особливості просторових та трудових ресурсів, що задіяні у здійсненні процесів обслуговування за типом «фудінг».

Різновиди сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних підприємств. "Бранч" і особливості його організації. Особливості організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів.

Організація роботи лоббі-бара, вимоги до меню. Особливості організації і обслуговуванні по типу "шведського стола" та "шведської лінії". Асортимент міні-бару і вимоги до його організації.

Організація «кава-брейк» у конференц-залах готельних підприємств. Особливості організації і обслуговування на лінії «салат-буфет». Сервірування столів-буфетів у готельних комплексах.

Сутність понять «спеціалізований ресторан», «заклад швидкого обслуговування». Основні послуги ресторану та закладів швидкого обслуговування, їх характеристика.

Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання. Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні.

Особливості організації харчування пасажирів повітряного транспорту. Особливості організації харчування під час обслуговування пасажирів на борту літака. Класифікація бортового харчування.

## **КРИТЕРІЇ**

### **оцінювання знань на вступному фаховому випробуванні для здобуття освітнього ступеня магістра**

#### **1. Загальні положення:**

Мета фахового випробування – оцінити відповідність знань, умінь та навичок вступників згідно з вимогами програми вступного фахового випробування.

#### **2. Структура екзаменаційного білета:**

Екзаменаційний білет з фахового випробування складається з 50-ти закритих тестових завдань.

#### **3. Критерії оцінювання:**

- Рівень знань оцінюється за 200-баловою шкалою.
- Серед відповідей на тестове завдання вступнику слід обрати одну правильну.
- Правильна відповідь на тестове завдання оцінюється у 4 бали, а неправильна – у 0 балів.
- Особи, які отримали менше 100 балів до наступних випробувань не допускаються та участі у конкурсі не беруть.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

### **До розділу 1 «Менеджмент»**

1. Бутко М. Міжнародний менеджмент : підруч. / М.Бутко, І.Бутко. – Київ : Центр навч. літ., 2018. – 412 с.

2. Капінос Г.І. Операційний менеджмент : навч. посіб. / Г.І. Капінос, І.В. Бабій. – Київ : Центр навч. літ., 2013. – 352 с.
3. Кудла Н.Є. Менеджмент підприємства готельно-ресторанного бізнесу / Н.Є. Кудла. – Київ : Знання, 2012. – 343 с.
4. Кузьмін О.Є. Менеджмент: графічна і таблична візуалізація: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник, І.С. Процик, С.Б. Романишин, Р.З. Дарміць. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. – 196 с.
5. Кузьмін О.Є. Менеджмент: навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О.Г. Мельник, О.Р. Саніна. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 240 с.
6. Левченко М.М. Менеджмент у ресторанному господарстві : навч. посіб. / М.М. Левченко. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 256 с.
7. Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2 : Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.
8. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2014. - 472 с.
9. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисц. / С.В. Мельниченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 217 с.
10. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – вид. 2-ге, доповн. та переробл. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
11. Назарчук Т.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. / Т.В. Назарчук, О.М. Косіюк – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 560 с.
12. Основи менеджменту : підручник / [С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін.]; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо, 2013. – 1406 с.
13. Основи менеджменту : підручник / С.І. Бай, С.В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Харків : Фоліо. 2014. – 846 с.
14. Осовська Г.В. Менеджмент: підручник / Г.В. Осовська, О.А. Осовський – вид. 4-е, перероблене і доповнене. - К.: Кондор-Видавництво, 2015. - 563 с.
15. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. – Вид. 2-ге, допов. та перероб. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 348 с.
16. Inghilleri L. Michael C. Exceptional Service, Exceptional Profit: The Secrets of Building a Five-Star Customer Service Organization AMACOM, 2010 – 170 p.

17. Kinni T. Be Our Guest: Revised and Updated Edition: Perfecting the Art of Customer Service (The Disney Institute Leadership Series), Kindle eBook, 2011 – 224 p.
18. M, Humler H. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets : Kindle Edition, 2016, – 192 p.
19. Michael C. Sturman, Jack B. Corgel, Rohit Verma The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality: Kindle Edition, 2011, – 517 p.

### **До розділу 2. «Готельна справа»**

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004). – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua)
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004). – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua)
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (чинний від 01.10.2006). – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua)
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : електрон. підруч. / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 501 с.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посібн. / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.
6. Левицька І.В. Готельна справа: навч. посібн. / І.В.Левицька, Н.В. Корж, Н.В. Онищук – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниця: Едельвейс і К, 2015. - 580 с.
7. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
8. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 472 с.
9. Розметова О.Г. Організація готельного господарства : підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський : Абетка, 2014. – 432 с.
10. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

### **До розділу 3. «Ресторанна справа»**

1. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. –

К. : Держстандарт України, 2003.

2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К. : Держстандарт України, 2004.

3. HoReCa. Том2 Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312с.

4. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. / В.В. Архіпов, Т.В. Іванникова, А.В. Архіпова. – К. : ІНКОС, Центр навч. л-ри, 2015. – 382 с.

5. Мюллер Кристоф, Серво Себастьян. Кращі ресторани Поля Бокюза [Текст] / Мюллер Кристоф, Серво Себастен: пер. с англ. – Одеса.: Вид.дім «Чернів Ко», 2015. – 350 с.

6. Роджерс Адам. У барний стійці. Алкогольні напої як традиції та як мистецтво. [Текст] / Роджерс Адам: пер. с англ. 2017. – 352 с.

7. Браун Г., Хэпнер К. Біблія офіціанта. К. : ІНКОС, Центр навч. л-ри, 2015. - 320 с.