

**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

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу



від «22» 04 2021 р.)

Ректор

Л.А. Мазаракі

**ПРОГРАМА
КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

освітній ступінь	«бакалавр»
галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
спеціалізація	Готельно-ресторанна справа

Київ 2021

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автори: М.Г. Бойко, д-р. екон. наук, проф.,
А.М. Расулова, канд. екон. наук, доц.,
М.В. Кулик, канд. екон. наук, доц.,
А.Г. Охріменко, д-р екон. наук, доц.,
Т.М. Ткачук, канд. екон. наук, доц.,
Д.В. Федорова, д-р техн. наук, доц.,
К.В. Богатирьова, канд. філолог. наук, доц.
Д.Ф. Ларін, керуючий VIP готельним комплексом «Selfish Club»

Програму обговорено та рекомендовано до друку на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу 27.08.2021 р., протокол № 1.

Рецензенти: Босовська М.В., д-р екон. наук, проф.
Заєць Л.О., Revenue Manager Hotel Innovations company

ПРОГРАМА КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

освітній ступінь	«бакалавр»
галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
спеціалізація	Готельно-ресторанна справа

Автори: БОЙКО Маргарита Григорівна
РАСУЛОВА Алла Миколаївна
КУЛИК Марія Володимирівна
ОХРИМЕНКО Алла Григорівна
ТКАЧУК Тетяна Михайлівна
ФЕДОРОВА Діна Володимирівна
БОГАТИРЬОВА Катерина Василівна
ЛАРІН Денис Федорович

02156, Київ-156, вул. Кіото, 19

В С Т У П

Програму розроблено для підготовки та проведення кваліфікаційного екзамену для студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» першого бакалаврського рівня вищої освіти. Програму кваліфікаційного екзамену складає комплекс дисциплін, які формують у студентів професійні компетентності фахівця з готельної та ресторанної справи, розкривають його здатність використовувати отримані знання у професійній діяльності. Це дисципліни «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів», «Менеджмент готелів і ресторанів» та «Іноземна мова спеціальності».

Бакалавр за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» набуде професійних компетентностей відповідно до видів професійної діяльності, зокрема:

- здатність здійснювати організаційно-технологічну діяльність об'єктів готельного та ресторанного господарств;
- здатність формувати систему функціональних процесів об'єктів готельного та ресторанного господарств;
- здатність організувати технологічні, інформаційні, трудові процеси функціональних підрозділів об'єктів готельного та ресторанного господарств відповідно до вимог споживачів;
- здатність оцінювати якість обслуговуючих процесів об'єктів готельного та ресторанного господарств;
- здатність організувати та координувати виробничо-технологічну та сервісну діяльність;
- здатність оцінювати ефективність господарської діяльності підприємств готельного та ресторанного господарств;
- здатність планувати господарську діяльність об'єктів готельного та ресторанного господарств, розраховувати потребу у ресурсах, необхідних для забезпечення діяльності;
- здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів на підприємствах готельного та ресторанного господарств;
- здатність забезпечувати дотримання правових та нормативних актів, стандартів, інших документів щодо діяльності підприємств готельного та ресторанного господарств;
- здатність обґрунтувати параметри технологічних процесів діяльності об'єктів готельного та ресторанного господарств;
- здатність забезпечувати дотримання персоналом об'єктів готельного та ресторанного господарств професійної етики тощо.

Відповідно до професійних компетентностей, структура та змістове наповнення білету кваліфікаційного екзамену для студентів освітнього

ступеню «бакалавр» сформовано з урахування типових завдань діяльності майбутнього фахівця у сфері готельної та ресторанної справи (Додаток А). Білет кваліфікаційного екзамену розроблено у виді кейсу.

Структура програми: «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів», «Менеджмент готелів і ресторанів» та «Іноземна мова спеціальності», список рекомендованих джерел до кожного розділу, додаток.

Розділ 1. ГОТЕЛЬНА СПРАВА

Індустрія гостинності: дефініція поняття, основні підходи, структура. Роль, місце та еволюція готельної справи у розвитку індустрії гостинності.

Тенденційний розвиток готельної справи, як складової світової економіки. Провідні готельєри світу: Кемонс Уїлсон (Holiday Inn), Конрад Ніколсон Гілтон (Hilton), Джон Вілард Маріот (Marriott), Пол Пизани (Corinthia Hotels), Даррен Бланчард (The Carlson Rezidor Hotel Group), Деян Джорджиевич (ESTA holding) та ін.

Моделі організації готельної справи: модель Цезаря Рітца («Ritz»), модель Кемона Уїлсона («Holiday Inn»), модель Елсворт Мілтон Статлера («Statler») ін.

Дефініційний апарат у готельному бізнесі: готельна група, готельна мережа. Особливості формування та функціонування готельних груп та готельних мереж на вітчизняному і міжнародному ринку послуг: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson SAS), InterContinental Hotels Group (Holiday Inn), Inter-Continental, Hyatt, Wyndham Hotel (Ramada), Luxury hotels (Fairmont), Accor (Ibis), Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group, та ін.

Детермінанти формування та реалізації готельного права на вітчизняному та міжнародному ринку послуг. Регулюючі органи функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Нормативно-правові засади діяльності готелів та інших засобів розміщення в Україні. Сутність нормативних документів: Національний стандарт України «Послуги туристичні, класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003), Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» (ДСТУ 4527:2006), Закон України «Про туризм», Закон України «Про Курорти», Господарський кодекс України, Закон України «Про акціонерні товариства» тощо.

Типізація готелів за функціональним призначенням: вітчизняний та закордонний досвід. Детермінантний підхід до типізації готелів: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент,

місткість, мета подорожі. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Функціональні вимоги до організації діяльності готелів: ділового призначення, курортних готелів, туристично-екскурсійних готелів, спеціалізованих готелів, транзитних готелів. Характеристика сервісної системи залежно від типу готелю.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО. Світовий досвід класифікації готелів. Класифікація готелів в Україні. Локальні стандарти якості готельних послуг.

Категорії та типи номерів в Україні. Принципи та ознаки класифікації номерів за категоріями. Основні вимоги до категорій номера: президентський апартамент, апартамент, люкс, напівлюкс, стандарт. Порядок встановлення категорії номера.

Архітектурні рішення готелів. Предметно-просторове середовище готелів. Принципи створення комфортного перебування туристів у приміщеннях готелю. Розподіл приміщень готелю на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення.

Технологічні цикли та види клінінгових операцій в готелі. Клінінгове обладнання та інвентар. Вимоги до дезінфікуючих, миючих, чистячих, освіжаючих та ін. клінінгових засобів. Правила безпеки при проведенні клінінгових операцій.

Інформаційні системи та технології в управлінні готелем: еволюція та сучасні рішення. Автоматизація бізнес-процесів у діяльності суб'єкта готельного бізнесу. Сутність, зміст та функціональні модулі автоматизованих систем Fidelio V8, Travelline, Servio. Похідні продукти автоматизованих систем та їх використання у відповідних структурних підрозділах готелю.

Організація бронювання готельних послуг. Системи бронювання готельних послуг. Порівняльна характеристика систем резервування та бронювання послуг CRS (Computer Reservation System): Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Trust, SRS, Utell, Start, BeGlobal.

Дистрибуція готельних послуг. Особливості та інструменти PR кампанії в управлінні дистрибуційною політикою готелю залежно від сезону.

Взаємодія готелів з туристичними операторами. Принципи взаємодії готелів з туристичними операторами (відповідальності, компромісу інтересів, об'єктивності, ідентичності). Сутність понять: агентські тарифи, анулювання, фіксована квота, реліз-дата. Формування та структура договору з надання послуг між готелем та туристичним оператором: ризикові та безризикові форми, схеми взаємодії.

Організація обслуговування гостей у готелях: ключові аспекти та практична методика. Виробничий цикл обслуговування “прибуття – проживання – виїзд”. Організація прийому та розміщення туристів в готелях різних типів. Організація служби прийому і розміщення. Процедура оформлення туриста при поселенні у готель. Обслуговування в готельних номерах. Організація служби «Room Service». Організація харчування в готелях. Методи ресторанного обслуговування споживачів в номерах. Стандарти ресторанного обслуговування в номерах. Управління досвідом контактування з гостем в готелі.

Управління послугами у діяльності суб'єкта готельного бізнесу. Структура портфеля послуг в готелі: торговельні, інформаційні, івентивні, анімаційні, екскурсійні, спортивно-оздоровчі, рекреаційні, побутові, перукарські та ін. види послуг в готелі. Особливості організації надання SPA-послуг (таласотерапія, бальнеотерапія, аромотерапія, фіто та фізіотерапія). Організація роботи тренажерного залу, солярію, басейна, SPA- салону в готелі.

Організація системи безпеки в готелях. Джерела і чинники загроз безпеки готелю. Організаційні та технічні рішення забезпечення безпеки в готелі. Системи протипожежного, економічної, правової та кадрової безпеки. Системи контролю доступу в номери (електронні замки): американська (VingCard), шведська (Timelox), іспанська (TESA), італійська (CISA). Заходи захисту туристів, персоналу та майна від кримінальних посягань.

Технології індустрії гостинності для персоналу: зміст та практичне застосування у готельній діяльності. Організація праці персоналу у готелі: безпека та здоров'я на робочому місці. Професійні компетентності та професійно-кваліфікаційна структура персоналу готелю. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури персоналу. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці". Правила поведінки працівників готелю на робочих місцях: ввічливість, скромність, коректність, тактовність, манери, жести, рухи, культура мови. Вимоги до зовнішнього вигляду працівників: форменого одягу та взуття, макіяжу, зачіски. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Режим праці і відпочинку працівників готелю: адміністрації та менеджерів вищої ланки, обслуговуючого персоналу, спеціалістів, технічного персоналу. Графіки виходу на роботу працівників: лінійний, ступеневий, бригадний, комбінований, вахтовий та ін. Методологічна аналітика ефективності робочого часу персоналу.

Управління інноваційними процесами в готелі: тенденції та практичні рішення. Прогнозовані тренди, ризики, загрози, можливості у сфері гостинності та розвитку нових послуг.

2. РЕСТОРАННА СПРАВА

Гене́за ресторанної справи. Ресторанне господарство, його сутність, особливості та перспективи на нинішньому етапі розвитку економіки України. Нормативно-правове регулювання діяльності ресторанного бізнесу. Закордонний досвід розвитку ресторанного господарства. Мережа закладів ресторанного господарства.

Формати та концепції закладів ресторанного бізнесу. Характеристика закладів ресторанного господарства формату: Fast Casual, Quick Service Restaurant, Casual Dining, Fine Dining, Fast food, Street food, Haute Cuisine. Моноформатні заклади, концепції: «боулів», «поке», «Суп-хаус», концепція «бутік-бари», food-трек, гурме фаст-фуд, локальні ресторації, анти-кафе або smart cafe. Крафтові заклади ресторанного бізнесу: сироварні, міні-броварні, крафтові кафе-пекарні.

Концептуальні напрями найпопулярніших закладів ресторанного господарства, адаптації закладів ресторанного бізнесу в період пандемії COVID 19 та перспективи розвитку закладів.

Сутність, структура та види ресторанних послуг. Трансформації послуг закладів ресторанного бізнесу в умовах карантину: безконтактні технології, віртуальні заклади, доставка їжі - додатки-сервіси Glovo, Raketa, Uber Eats.

Виробнича структура закладу ресторанного господарства. Характеристика й види моделей виробничого процесу. Особливості виробничого процесу залежно від функцій, які виконують заклади ресторанного господарства. Функціональні групи приміщень закладів ресторанного господарства, їх взаємозв'язок.

Постачання та зберігання сировини та напівфабрикатів у закладі ресторанного господарства. Виробничі процеси закладу ресторанного господарства. Організація випуску кулінарних виробів у закладах ресторанного господарства із централізованим виробництвом.

Виробництво готової продукції. Особливості організації роботи і робочих місць у закладах ресторанного господарства з виробництва готової до споживання продукції із децентралізованим виробництвом.

Організація процесу обслуговування споживачів. Види та методи обслуговування і їх характеристика. Структура процесу самообслуговування і обслуговування офіціантами. Стадії процесу обслуговування і обслуговування офіціантами. Загальні вимоги до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Види сервірування та їх характеристика. Попереднє сервірування столів, альтернативні рішення. Техніка обслуговування споживачів.

Меню закладів ресторанного господарства. Види меню, їх характеристика та класифікація згідно з різними ознаками. Еволюція і

тенденції розвитку меню, сучасні очікування та уподобання споживачів закладів ресторанного господарства в умовах пандемії. Меню як частина інтер'єру. Вимоги щодо дизайну меню. Інтерактивне меню і його різновиди.

Класифікація та характеристика столового посуду і наборів відповідно до функціонального призначення. Групування посуду та наборів згідно з правилами подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства. Основні й допоміжні прибори.

Правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства. Правила підбору алкогольних напоїв згідно з принципами еногастрономії.

Організація обслуговування бенкетів і прийомів. Класифікація бенкетів. Структура підготовчої роботи з організації обслуговування бенкетів. Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Бенкет-чай, бенкет-кава. Бенкет-фуршет. Бенкет-коктейль. Змішані бенкети. Характеристика меню, правил подавання страв та напоїв. Організація обслуговування дипломатичних прийомів. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах.

Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі. Види закладів ресторанного господарства у підприємствах готельного господарства. Класифікація і основні типи харчування у закладах ресторанного господарства відповідно до категорії готелю. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.

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

Організація обслуговування у закладах швидкого обслуговування. Вимоги до закладів, особливості складання меню, надання послуг у закладах швидкого обслуговування. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.

Розділ 3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Теоретичні основи менеджменту. Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Підходи до визначення менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні та цілі менеджменту, їх характеристика та класифікація. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Моделі менеджменту. Функціональна спеціалізація управління на підприємствах. Функції менеджменту: основні (загальні) та

спеціальні, їх взаємозв'язок. Сучасна парадигма менеджменту.

Поняття управлінського рішення, його місце у процесі управління. Сутність та характеристика управлінських рішень. Класифікація управлінських рішень. Моделі прийняття управлінського рішення. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Особливості управління господарською діяльністю у сфері гостинності. Готельний та ресторанний продукт (продукт гостинності) як об'єкт управління. Готельна та ресторанна послуги як об'єкти управління.

Підприємство готельного та ресторанного господарств як відкрита система. Внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства. Малі підприємства у сфері готельного та ресторанного бізнесу. Сутність франчайзингових відносин, передумови і тенденції їх розвитку. Контракти на управління у готельному та ресторанному бізнесі. Оренда у готельному та ресторанному бізнесі. Менчайзинг: поняття, особливості застосування у готельно-ресторанному бізнесі. Операційні ланцюги, мережі, консорціуми у готельному та ресторанному бізнесі. Організаційно-правові форми управління у готельному та ресторанному бізнесі.

Сутність і місце операційного менеджменту в системі управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Поняття, завдання, елементи та принципи операційного менеджменту об'єктів готельного та ресторанного господарств. Класифікація операційних систем підприємства готельного та ресторанного господарств. Операційна діяльність як об'єкт управління. Модель та складові операційної системи менеджменту об'єктів готельного та ресторанного господарств.

Поняття та місце забезпечуючої підсистеми у системі менеджменту об'єктів готельного та ресторанного господарств. Управління забезпечуючою підсистемою об'єктів готельного та ресторанного господарств: поняття, елементи, механізми. Сучасні моделі управління забезпечуючою підсистемою об'єктів готельного та ресторанного господарств. Поняття закупівельної логістики на підприємствах готельного та ресторанного господарств.

Логістичний підхід до управління суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу. Складові та особливості управління внутрішньою логістичною системою суб'єктів готельного та ресторанного господарств. Функціональні сфери та моделі логістичного управління підприємствами готельного та ресторанного господарств. Інформаційна логістика у системі управління об'єктами готельно-ресторанного бізнесу. Логістичний сервіс у підприємствах готельного та ресторанного господарства. Система простежуваності продукції: основні поняття, особливості впровадження у практику підприємств ресторанного господарства.

Поняття операційного (виробничого) менеджменту. Сутність та особливості управління операційною системою підприємств готельного та ресторанного господарства. Функції та цілі управління операційною системою. Сучасні моделі та формати управління операційними процесами на підприємствах готельного та ресторанного господарств. Інноваційні технології в управлінні виробництвом продукції ресторанного господарства. Характеристика циклу управління виробництвом. Взаємозв'язок та взаємодія елементів системи управління виробництвом з іншими підсистемами підприємств ресторанного господарства.

Сутність концепції «ощадливого (ефективного) виробництва». Сучасні моделі концепцій «ощадливого виробництва» та ефективного управління виробничою системою, перспективи їх впровадження у практику об'єктів готельного та ресторанного господарств. Характеристика та умови адаптації виробничого потенціалу підприємства ресторанного господарства до вимог сучасних моделей ощадливого виробництва.

Системні основи сервісного менеджменту у підприємствах готельного та ресторанного господарств. Менеджмент готельно-ресторанних послуг: складові, основні принципи та підходи. Поняття сервісного управління у підприємствах готельного та ресторанного господарств. Поняття якості послуг, рівня обслуговування. Управління якістю обслуговування споживачів.

Поняття «робота» та «функції». Концепція проектування робіт в підприємствах. Характеристики змісту робіт. Сприйняття змісту виконавцем роботи. Матриця відмінностей за видами робіт. Основні принципи проектування роботи в підприємствах готельного та ресторанного господарств. Взаємозалежність робіт. Моделі проектування та перепроjektування робіт в підприємствах готельного та ресторанного господарств.

Поняття та завдання організаційного менеджменту. Типи організаційних структур у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вертикальні та горизонтальні, лінійні та функціональні зв'язки у організаційних структурах управління підприємством. Основи проектування організації. Побудова органів управління, визначення завдань до вирішення та функцій для кожної структурної одиниці, розподілу повноважень за рівнями управління об'єктами готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика підрозділів та служб підприємств готельного та ресторанного господарств, їх функції та взаємозв'язок.

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Предмет, завдання і зміст менеджменту персоналу (HR-менеджмент). Якісний і кількісний склад персоналу підприємств готельного та ресторанного господарств. Планування чисельності персоналу за

категоріями посад: основна та додаткова потреби у персоналі. Кваліфікаційна структура персоналу готельного та ресторанного господарств. Професії та посади основних підрозділів об'єктів готельно-ресторанного бізнесу, кваліфікаційні вимоги до них; їх функції та взаємозв'язок.

Кадрова служба готелів та ресторанів. Вимоги до персоналу підприємств готельного та ресторанного господарства залежно від типу, категорії, класу, спеціалізації, місця розміщення тощо. Зміст процесу набору та наймання, підбір персоналу згідно виробничих, організаційних, концептуальних потреб об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика джерел залучення кандидатів для сфери готельно-ресторанного бізнесу. Специфічні вимоги до персоналу та методи діагностики професійної придатності, особистих і ділових якостей персоналу об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Hard та soft skills виробничого, сервісного та управлінського персоналу суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Атестація персоналу готелів та ресторанів та критерії його оцінювання. Загальний і професійний розвиток персоналу. Організація та пріоритетні методи навчання персоналу для сфери готельно-ресторанного бізнесу. Коучінг. Поняття та особливості аутсорсингу у готельно-ресторанному бізнесі, його роль у формуванні бізнес-відносин. Готельно-ресторанний консалтинг: поняття, значення та роль у розвитку сфери готельно-ресторанного бізнесу.

Розроблення штатного розпису та основних кваліфікаційних характеристик персоналу об'єктів готельного та ресторанного господарств: методи, принципи, вимоги. Посадова інструкція: вимоги до її оформлення.

Організаційна поведінка. Малі професійні групи. Поведінка людини у групі. Поняття "команда". Коворкінг (co-working): поняття та особливості впровадження у практику об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Мотивація трудової поведінки і діяльності. Види мотивації праці, особливості застосування у готельно-ресторанного бізнесу. Основні напрями удосконалення управління персоналом об'єктів готельного та ресторанного господарств.

Моделі керівництва персоналом. Влада та особистий вплив менеджера на підлеглих. Форми і види влади. Сутність лідерства в колективі. Природа виникнення та формування лідерства. Теорії лідерства.

Економічна, соціальна і організаційна ефективність управління підприємством. Обґрунтування напрямів підвищення ефективності управління об'єктами готельно-ресторанного бізнесу.

Розділ 4. ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

Готельний і ресторанний бізнес в структурі економіки, їх взаємозв'язок з іншими галузями. Сутність економічної діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Класифікація суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

Сутність та основні елементи економічного середовища готелів і ресторанів. Характеристика зовнішнього і внутрішнього середовища суб'єкта готельного і ресторанного бізнесу. Суб'єкти економічного середовища, їх вплив на діяльність готелів і ресторанів. Особливості економічного середовища готелів і ресторанів в умовах цифрової трансформації та невизначеності пандемічних та техногенних ризиків

Поняття та особливості ринку готельних і ресторанних послуг. Характеристика основних елементів ринку готельних і ресторанних послуг: попит, пропозиція, ціна, конкуренція. Еластичність попиту і пропозиції готельних і ресторанних послуг. Місткість ринку готельних і ресторанних послуг: поняття, методика визначення.

Мета і завдання економічної діяльності готелів і ресторанів. Виробнича функція готелів і ресторанів. Комерційна функція готелів і ресторанів. Фінансова функція готелів і ресторанів. Інвестиційна функція готелів і ресторанів.

Сутність економічного механізму управління діяльністю суб'єкта готельного і ресторанного бізнесу. Основні його принципи. Базові елементи економічного механізму управління діяльністю суб'єкта готельного і ресторанного бізнесу. Характеристика механізму державного регулювання економічної діяльності готельно-ресторанних суб'єктів в Україні.

Сутність та характеристика показників експлуатаційної програми готелю. Методологія визначення простоїв номерного фонду та завантаженості готелю. Методи планування обсягів експлуатаційної діяльності та оптимізація експлуатаційної програми готелю. Мета та завдання аналізу показників експлуатаційної програми готелю. Порядок і методика проведення економічного аналізу обсягів експлуатаційної діяльності готелю. Факторний аналіз експлуатаційної діяльності готелю.

Товарооборот як економічна категорія та економічний показник діяльності ресторану. Склад та структура товарообороту ресторану, його види. Методологія розрахунку товарообороту ресторану. Мета та завдання аналізу товарообороту ресторану. Інформаційне забезпечення аналізу товарообороту ресторану. Методика аналізу товарообороту ресторану. Покроковий аналіз середнього чеку ресторану.

Виробнича програма ресторанного підприємства та передумови її розвитку. Методи планування обсягу виробництва продукції ресторану.

Оптимізація виробничої програми. Мета та завдання аналізу виробництва продукції ресторану. Інформаційне забезпечення аналізу виробництва продукції. Аналіз структури та динаміки виробництва продукції ресторану. Аналіз асортименту та якості продукції ресторану.

Сутність поточних витрат та собівартості послуг готелів та ресторанів. Класифікація поточних витрат, що відносяться на собівартість готельних та ресторанних послуг. Фактори, які впливають на формування собівартості послуг готелю/ресторану. Система управління витратами в готелях/ресторанах. Зміст та завдання аналізу поточних витрат та собівартості готельних та ресторанних послуг. Аналіз динаміки та структури витрат основних та додаткових послуг готелю/ресторану. Факторний аналіз собівартості послуг. Методи планування, оптимізації та контролю витрат.

Методики та моделі ціноутворення в готелі. Цінова політика готелю та ресторану, механізм її формування. Система знижок та умови їх надання клієнтам готелю. Методики ціноутворення ресторанної продукції та послуг. Методологія формування стратегій ціноутворення готелів і ресторанів.

Склад та джерела формування доходів готелів і ресторанів. Фактори, які впливають на рівень доходів готелю та ресторану. Формування валового та чистого прибутку готелю та ресторану. Особливості формування показників рентабельності продукції, операційної та господарської діяльності готелів і ресторанів. Використання методів елімінації та експертних оцінок для аналізу доходів, прибутків та рентабельності готелю та ресторану. Складання аналітичних записок для характеристики резервів підвищення доходів та прибутків готелю/ресторану.

Концепція управління доходами готелів і ресторанів. Прибуток як фінансовий результат діяльності. Напрями розподілу та використання чистого прибутку. Поняття та методика визначення основних показників рентабельності. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу обсягу і структури доходів та прибутку готелів/ресторанів.

Сутність системи оподаткування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Поняття податків та обов'язкових зборів, що сплачуються готелями, їх функції. Класифікація податків та обов'язкових платежів, що сплачують суб'єкти готельного та ресторанного бізнесу. Порядок справляння єдиного податку суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Сутність та вихідні передумови розробки податкової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. Особливості оподаткування різних категорій платників у сфері готельного бізнесу. Спрощена система оподаткування: її сутність та

механізм сплати єдиного податку. Організація спільної роботи ФОПів в єдиному фіскальному просторі готелю/ресторану. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу сплати податкових платежів суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу. Оцінка ефективності податкової політики готельного та ресторанного суб'єкта.

Сутність та характеристика економічних ресурсів готелів і ресторанів. Ресурсний потенціал суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу як економічної системи. Оцінка ефективності використання ресурсного потенціалу суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Напрями оптимізації ресурсного потенціалу готелів і ресторанів як майнового комплексу.

Поняття основних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу та їх класифікація. Оцінювання стану діючих основних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу Відтворення основних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу. Оцінка ефективності використання основних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу. Управління підвищенням ефективності використання основних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу. Аналіз динаміки обсягу, складу, структури основних засобів та ефективності їх використання.

Поняття оборотних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу, їх класифікація. Нормування та планування та показники оцінки ефективності використання оборотних засобів готелю та ресторану. Управління підвищенням ефективності використання оборотних засобів суб'єкта готельного/ресторанного бізнесу Аналіз забезпеченості готелю і ресторану оборотними активами. Аналіз ефективності використання оборотних засобів готелю і ресторану.

Нематеріальні ресурси як складова частина ресурсного потенціалу готелів і ресторанів. Складові нематеріальних активів готелів і ресторанів. Поняття, умови застосування, показники економічної ефективності придбання (реалізації) франшизи в готелі і ресторані. Аналіз забезпеченості готелю і ресторану певними видами нематеріальних активів. Аналіз ефективності використання нематеріальних активів готелю і ресторану.

Поняття фінансових ресурсів готелю і ресторану, особливості їх складу та характеристика. Джерела формування фінансових ресурсів готелів і ресторанів. Показники оцінки ефективності використання фінансових ресурсів готелів і ресторанів. Управління фінансовими ресурсами готелів і ресторанів. Методологія визначення чистого робочого капіталу та його оцінка. Аналіз ефективності використання фінансових ресурсів.

Соціально-економічна сутність трудових ресурсів. Особливості праці в суб'єктах готельного і ресторанного бізнесу. Нормування

робочого часу в готелях і ресторанах. Річний фонд робочого часу. Планування чисельності і складу персоналу готелю і ресторану. Економічна оцінка продуктивності праці персоналу готелів і ресторанів. Управління трудовими ресурсами готелю/ресторану як складовою ресурсного потенціалу. Форми і системи оплати праці, що застосовуються в суб'єктах готельного і ресторанного бізнесу. Соціально-економічні гарантії працівникам суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу: мінімальна заробітна плата та соціальні пільги. Методичний інструментарій та порядок проведення економічного аналізу формування та використання трудових ресурсів суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу. Напрямки підвищення ефективності використання трудових ресурсів готелів і ресторанів.

Сутність економічної діагностики діяльності готелів і ресторанів. Джерела інформаційного забезпечення економічної діагностики діяльності готелів і ресторанів. Методи економічної діагностики діяльності готелів і ресторанів. Методичні підходи до управлінського та управлінського аналізу діяльності готелів і ресторанів. Резерви подолання економічних проблем в готелі і ресторані.

Основні напрями і можливості інноваційної діяльності готелів та ресторанів. Поняття та основні ознаки інвестицій у готельний і ресторанний бізнес. Сутність інвестиційних ресурсів готелів і ресторанів, особливості їх формування. Різновиди та структура інвестицій. Оцінювання інвестиційної привабливості за інтегральним показником та шкалою інвестиційної привабливості. Інвестиційний консалтинг та аутсорсинг в залученні та управлінні інвестиціями готельного і ресторанного суб'єкта. Міжнародні інвестиції в готельному і ресторанному бізнесі. Необхідність та сутність кредитування готельного і ресторанного бізнесу. Види кредитів, що надаються готелям і ресторанам. Напрями банківського обслуговування готелів і ресторанів. Процедури отримання банківського кредиту. Порядок та способи погашення банківського кредиту суб'єктами готельного і ресторанного бізнесу. Небанківське кредитування: форми співпраці та напрями.

Сутність та основні функції бізнес-плану суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Класифікація бізнес-планів у готельно-ресторанній сфері залежно від мети розробки та особливостей реалізації бізнес-процесів. Формування системи інформації для бізнес-планування. Структура та оформлення бізнес-плану суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу. Оцінювання економічної, технічної і фінансової перспектив реалізації бізнес-плану.

Сутність та цілі економічної безпеки готелів і ресторанів. Види та джерела загроз економічній безпеці готелів і ресторанів. Чинники, що формують відповідний рівень економічної безпеки готелів і ресторанів.

Індикатори і складові структури економічної безпеки готелів і ресторанів. Забезпечення фінансової складової економічної безпеки готелів і ресторанів.

Реструктуризація суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу в умовах кризи невизначеності середовища. Поняття та форми санації суб'єкта готельного і ресторанного бізнесу. Сутність банкрутства та основні його види. Ознаки та оцінка глибини банкрутства суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Методи оцінювання ймовірності та визначення глибини банкрутства суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу. Процедура банкрутства суб'єкта готельного і ресторанного бізнесу. Формування системи комплаєнс-контролю готелю і ресторану для запобігання ризикам банкрутства.

Розділ 5. ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ

Сучасна індустрія гостинності. Менеджмент індустрії гостинності. Маркетинг індустрії гостинності. Організація управління суб'єктами готельного бізнесу.

Класифікація готелів, їх структура та організація. Типи готелів. Опис готелю. Організація обслуговування у готелі. Професії в готельному бізнесі. Бронювання кімнат. Реєстрація відвідувачів. Телефонні переговори. Розміщення в готелі. Відповіді на запити гостей. Персонал готелю. Структура управління готелю. Обов'язки персоналу. Документація.

Харчування у готелях. Послуги ресторану. Замовлення вечері. Меню. Спілкування з гостями. Привітання та заселення гостей. Загальні зручності готелю. Зручності та послуги готелю. Зручності в номері.

Відрядження, організація бізнес-поїздок, конференцій, семінарів. Послуги прибирання. Робота зі скаргами відвідувачів та вирішення проблемних ситуацій з гостями.

Ресторани та їх діяльність. Типи ресторанів. Професії в ресторанному бізнесі. Персонал ресторану. Обов'язки персоналу. Типи обслуговування у закладах харчування. Меню та його роль. Принципи планування меню. Різноманітні типи меню. Вирішення проблемних ситуацій з відвідувачами закладів харчування.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі та нормативні акти

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. – К.; Атака, 2004.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
6. ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
7. ДБН В.2.2-11-2002. Підприємства побутового обслуговування.
8. ДБН В.2.2-20-2008 Споруди і будинки. Готелі.
9. ДСТУ 3413-96 "Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції".
10. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг. - Чинний від 01.07.97.
11. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) - № 297 від 15.03.2006-08-02.
12. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – Постанова КМУ № 803 від 29.07.2009.
13. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг – Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04.

до розділу «Готельна справа»

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. *Організація готельного господарства: Ел. Підручник* –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 501 с.
2. Давидова О.Ю. *Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві [Текст] : підруч. / О. Ю. Давидова ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.*
3. Ковешніков В.С., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. *Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. / В. С. Ковешніков, А. Т. Матвієнко та ін. – К. : Ліра-К, 2021. – 564 с.*
4. Круль Г.Я. *Основи готельної справи : навчальний посібник /*

- Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.
5. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: підручник / О.Г. Розметова, Т.Л. Мостенська, Т.В. Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2014. – 432 с.
 6. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : навч. посіб. / М. М. Скопень. – К. : Ліра-К, 2020. – 768 с.

до розділу «Ресторанна справа»

1. *HoReCa. Том2 Ресторани: навчальний посібник / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312с.*
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. -К.: Центр учбової літератури; Інкос, 2007.- 279 с.
3. Джурик Н.Р. Технологія продукції ресторанного господарства. Навч. посіб. / Н.Р. Джурик – Львів: ТзОВ Ліга-Прес, 2013. – 358 с.
4. Кадріна Айсфтуліна, О.В. Назаров. Енциклопедія ресторатора: / Д. Чайлд, – Олма Медіа Груп : 2016. – 297 с.
5. *Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів / За ред. Н.О. П'ятницької. – К.: ЦУЛ, 2011. – 525 с.*

до розділу «Менеджмент готелів і ресторанів»

1. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник/ О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І В. Сегеда; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 279 с.
2. *Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.*
3. Левченко М.М. Менеджмент у ресторанному господарстві: навч. посібник / М.М. Левченко – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 256 с.
4. *Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Вид. 3-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.*
5. *Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. HoReCa : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.1 : Готелі / за ред. А.А.Мазаракі авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с. – Бібліогр.: с. 407-411.*

6. *Основи менеджменту: підручник / за ред. А.А.Мазаракі– Харків. : Фоліо, 2014. – 846с.*

до розділу «Економіка готелів і ресторанів»

1. *Economics and Management of the Food Industry. Jeffrey H. Dorfman, 2014. – 318 p.*
2. *Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005.*
3. *Ефимова О.П., Ефимова А.И. Экономика гостиниц и ресторанов / Под ред. Н.И. Кабушкина. – Минск: ООО "Новое знание", 2004. - 392 с.*
4. *Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: Підручник.- К.: ЦУЛ, 2012.*
5. *Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 344 с.*
6. *Яркіна Н.М. Економіка підприємства: Навч. пос. / Н.М.Яркіна – Вид. 2-ге перероб. і доп. – К.: Вид-во «Ліра-К», 2017. – 596 с.*

до розділу «Іноземна мова спеціальності»

1. *Галаган В. Я. Deutsch in der Gastronomie / В. Я. Галаган. – К. : КНТЕУ, 2014. – 332 с.*
2. *Латигіна А.Г. Basic English of Economics / А.Г. Латигіна – К.: КНТЕУ, 2016. – 456 с.*
3. *Лисак О.Б. Методичні рекомендації з розвитку навичок усного мовлення / О.Б. Лисак. – К.: КНТЕУ, 2012. – 40 с.*
4. *Семідоцька В.А. English of Hotel and Restaurant Management / В.А. Семідоцька – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 113 с.*
5. *Хистова Л.М., Кравченко В.О. English in the Tourism Industry / Л.М. Хистова, В.О. Кравченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 321 с.*

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання

Міністерство освіти та науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету ресторанно-готельного
та туристичного бізнесу
(протокол № __ від «__» _____ 20__ р.)
Декан _____ Н.І. Ведмідь

БІЛЕТ №
кваліфікаційного екзамену
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
галузь знань «Сфера обслуговування»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

1. Тестові завдання

Передбачено 25 тестових завдань з усіх дисциплін, що виносяться на екзамен, кожна вірна відповідь оцінюється у 1 бал, **максимальна кількість балів за тестові завдання – 25.**

2. Творча розрахунково-аналітична задача

Ви адміністратор замиського готелю категорії *** на 70 номерів. До готелю надійшло замовлення на розміщення та обслуговування учасників семінару у кількості 40 осіб, у т.ч. 8 VIP-осіб з 20.06.2021 р. по 22.06.2021 р. Ціни за розміщення в готелі: одномісний стандарт -700,0 грн., двомісний стандарт - 1000,0 грн., напівлюкс - 1200,0 грн., люкс - 1500,0 грн.

Завдання 1. (максимально оцінюється у 15 балів) Визначити кількість номерів різних типів у готелі ***, загальну кількість, а також мінімальну площу номера кожного типу згідно з вимогами нормативної документації. Надати пропозиції щодо розміщення учасників семінару з врахуванням категорії номерів. Підготувати для замовника заходу підтвердження бронювання із розрахунком вартості проживання, зазначенням умов оплати та анулювання бронювання.

Завдання 2. (максимально оцінюється у 15 балів) Скласти меню гала-вечері бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами для 60 учасників семінару з зазначенням виходу порції і їх кількості. Пора року – літо. Запропонувати варіант попереднього сервірування одного куверту і підібрати предмети сервірування із зазначенням виду матеріалу, розміру та місткості посуду відповідно до меню.

За замовленням учасників семінару оформити бенкетний зал в стилі «прованс» та визначити відповідні стилістичні прийоми та елементи дизайну.

Завдання 3. (максимально оцінюється у 15 балів) Визначити обсяг доходу, валовий прибуток та рентабельність від розміщення вказаної групи учасників семінару, враховуючи, що рівень собівартості наданих послуг складає 35,0%, а рівень витрат – 45,0%. Зробити короткий висновок.

Завдання 4. (максимально оцінюється у 15 балів) Розробити організаційно-управлінську структуру замиського готелю; охарактеризувати функції front-office підрозділів.

Завдання 5. (максимально оцінюється у 15 балів) Ситуаційне завдання з іноземної мови додається.

Критерії оцінювання

Визначення	Оцінка за системою КНТЕУ
Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90–100
Вище середнього рівня з кількома помилками	82–89
Загалом правильна робота з певною кількістю значних помилок	75–81
Непогано, але зі значною кількістю недоліків	69–74
Виконання задовольняє мінімальні критерії	60–68
Потрібно попрацювати перед тим, як перескласти	35–59
Необхідна серйозна подальша робота, обов'язковий повторний курс	1–34

Затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу протокол № __ від __. __.20__ р.
Завідувач кафедри **М.Г. Бойко**