

**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



**РОБОЧА ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО
КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ
на 2021-2022 н.р.**

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, канд. екон. наук, доц.,
Т.М. Ткачук, канд. екон. наук, доц.,
Д.В. Федорова, д-р техн. наук, проф.,
К.В. Богатирьова, канд. філолог. наук, доц.
Д.Ф. Ларін, керуючий VIP готельним комплексом «Selfish Club»

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

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

Навчальна програма

**РОБОЧА ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО
КВАЛІФІКАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ
на 2021-2022 н.р.**

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

ВСТУП

Робочу програму розроблено відповідно до програми кваліфікаційного екзамену, яка розкриває всі її положення в межах виконання освітньої програми підготовки фахівців за освітнім ступенем «бакалавр» спеціальністю «Готельно-ресторанна справа».

Робоча програма підготовки до кваліфікаційного екзамену складається з розділів:

- Розділ 1. Мета, завдання та місце кваліфікаційного екзамену в структурі освітньої програми.
- Розділ 2. План підготовки студентів до кваліфікаційного екзамену за видами навчальної роботи
- Розділ 3. Тематика та зміст лекційних, практичних занять, самостійної роботи студентів.
- Розділ 4. Матриця відповідності програмних компетентностей компонентам освітньої програми, що виносяться на кваліфікаційний екзамен
- Розділ 5. Матриця забезпечення програмних результатів навчання відповідними компонентами освітньої програми.
- Розділ 6. Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання

РОЗДІЛ 1.

Мета, завдання та місце кваліфікаційного екзамену в структурі освітньої програми

Кваліфікаційний екзамен – це підсумковий етап навчання за відповідною освітньо-професійною програмою і проводиться з метою виявлення рівня та якості підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Мета робочої програми полягає у забезпеченні комплексної підготовки студентів до кваліфікаційного екзамену та узагальнення засвоєних здобувачами вищої освіти обсягу знань, умінь, інших компетентностей відповідно вимогам стандартів вищої освіти.

Завдання робочої програми є формування у здобувачів вищої освіти системного мислення та комплексного розуміння взаємозв'язків компонентів освітньої програми, загальних та фахових компетентностей, програмних результатів навчання, а також освітніх компонент (дисциплін), що виносяться на кваліфікаційний екзамен.

Робочу програму підготовки до кваліфікаційного екзамену формують дисципліни «Готельна справа», «Ресторанна справа», «Економіка готелів і ресторанів», «Менеджмент готелів і ресторанів» та «Іноземна мова спеціальності» відповідно до затверджених програм. Білети кваліфікаційного екзамену сформовано відповідно до фахових компетентностей та типових практичних завдань майбутнього фахівця у сфері готельного та ресторанного господарства.

Кваліфікаційний екзамен проводиться шляхом виконання: 1) тестових завдань; 2) кейсу (творча розрахунково-аналітична задача) з метою виявлення рівня володіння випускником теоретичних та практичних знань, які формують його професійні компетентності.

РОЗДІЛ 2.

План підготовки студентів до кваліфікаційного екзамену за видами навчальної роботи

Види навчальної роботи	Кількість годин, год.
Аудиторні заняття, у т.ч.:	24
– лекції	12
– практичні заняття	12
Самостійна робота студентів	66
Всього годин / кредитів	90/3

РОЗДІЛ 3.

Тематика та зміст лекційних, практичних занять, самостійної роботи студентів

№	Вид навчальної роботи і короткий зміст	Години	Шифр кафедри
1	2	3	4
Лекції			
1.	<p>Лекція 1. Методичні рекомендації для підготовки до кваліфікаційного екзамену</p> <p>1. Мета, завдання та місце кваліфікаційного екзамену в структурі освітньої програми.</p> <p>2. Дисципліни, що виносяться на атестацію.</p> <p>3. Структура білетів, типові завдання.</p> <p>4. Ознайомлення з програмою кваліфікаційного екзамену.</p> <p>5. Рекомендовані джерела для підготовки до кваліфікаційного екзамену.</p>	2	44
2.	<p>Лекція 2. Процедура проведення кваліфікаційного екзамену</p> <p>1. Методичне забезпечення проведення кваліфікаційного екзамену.</p> <p>2. Організаційне забезпечення проведення кваліфікаційного екзамену.</p> <p>3. Умови та критерії оцінювання результатів кваліфікаційного екзамену.</p> <p>4. Умови, терміни подання та процедура апеляції.</p>	2	44

4.	<p align="center">Практичне заняття 1. Організація обслуговування в Готелях</p> <p>Мета: Опанування методів дистрибуції готельних послуг, у тому числі електронної, організації прийому та розміщення туристів у готелях та надання додаткових послуг залежно від типу і категорії готелю, отримання знань щодо правил і принципів спілкування персоналу з споживачами готельних послуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функціональна організація приміщень у готелях. 2. Сервісна система готелів різних типів. 3. Організація прийому та розміщення туристів в готелях різних типів (Check-in, Check-out, Guest Relation, Hauskiping). 4. Організація проживання туристів у готелях. 5. Організація праці персоналу в готелях. 6. Організація клінінгу у приміщеннях готелів. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація надання різних видів послуг залежно від типу і категорії готелю [1, параг. 8.4, 5, параг. 1.4] 2. Кваліфікаційні вимоги та комунікативна компетентність різних категорій персоналу готелю [1, параг. 10.1, 4, параг. 5.2]. 3. Якість та культура обслуговування в готелях [1, параг. 8.5, 3, параг. 8]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бойко М.Г., Гонкало Л.М. <i>Організація готельного господарства: Електронний підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.</i> 2. Давидова О.Ю. <i>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.</i> 3. Мальська М. П. <i>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.</i> 	2	6
			44

	<p>4. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янець-Подільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. – 432 с.</p> <p>5. <i>HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с.</i></p>		
	РОЗДІЛ «РЕСТОРАННА СПРАВА»		
5.	<p>Лекція 4. Технологія продукції ресторанного господарства</p> <p>Мета: розуміння основ технології виробництва продукції ресторанного господарства; опанування принципів організації технологічних процесів виробництва продукції ресторанного господарства; принципів складання та тестінгу меню закладів ресторанного господарства; правил гастрономічних поєднань різних груп продукції та впровадження системи НАССР у технологічні процеси.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологія складання та тестінг меню закладів ресторанного господарства. 2. Технологічні процеси виробництва продукції ресторанного господарства. 3. Правила «mix-food» продукції ресторанного господарства. 4. Кулінарний дизайн. 5. Впровадження системи НАССР у технологічні процеси закладів ресторанного господарства. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інноваційні та еко-технології продукції ресторанного господарства [4, розділ 2]. 2. Правила підбору напоїв до різних типів меню [5, с. 79-82, 125-140]. 3. Кондитерське та пекарське мистецтво [3, розділи 11, 14, 15]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани та бари / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 312 с. 2. Бочарова О.В. НАССР і системи управління безпекою 	2	
		8	41

	<p>харчової продукції: Підручник / О.В. Бочарова – Одеська національна академія харчових технологій. – Одеса: Атлант, 2019. – 376 с.</p> <p>3. Дробот В.І. Технологія хлібопекарського виробництва. - К.: Логос, 2012. — 365 с.</p> <p>4. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: підруч.для ВУЗів / За ред. проф. Г.Т. П'ятницької. –К.: Кондор, 2013. –248 с.</p> <p>5. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.</p>		
6.	<p>Практичне заняття 2. Організація виробництва та обслуговування в закладах ресторанного господарства</p> <p>Мета: засвоєння теоретичних знань та набуття компетентностей щодо організації процесів виробництва продукції та надання послуг в закладах ресторанного господарства, формування концепцій та форматів закладів ресторанного господарства; застосування стандартів обслуговування бенкетів та прийомів; організації кейтерингу та обґрунтування напрямів удосконалення організаційних процесів у виробництві та обслуговуванні споживачів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація планування виробничого процесу у закладах ресторанного господарства. 2. Організація та стандарти обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. 3. Логістика забезпечення сировиною та продуктами закладів ресторанного господарства. 4. Кейтеринг у ресторанному господарстві. 5. Організація служб Food&beverage та Room-service у готелі. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепції та формати закладів ресторанного господарства [1, розділ 1, параграф 1.1]. 2. Способи та правила подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства за різними концепціями [1, розділ 1, параграф 1.6]. 3. Організація обслуговування бенкетів, прийомів та інших заходів представницького рівня [1, розділ 2, параграф 2.3]. 4. Ощадливі технології організації виробництва та 	2	41

	<p>обслуговування у ресторанному господарстві [3, с.47-60, 69-75, 77-106].</p> <p>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</p> <p>http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=573.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник: [для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н.О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с. 2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 3. Кейтеринг / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 348 с. 3. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: підруч. для ВУЗів / За ред. проф. Г.Т. П'ятницької. –К.: Кондор, 2013. –248 с. 		
РОЗДІЛ «ЕКОНОМІКА ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ»			
7.	<p>Лекція 5. Ресурсний потенціал готелів і ресторанів</p> <p>Мета: опанування методики проведення оцінки ефективності використання матеріально-технічних, трудових та фінансових ресурсів готелів і ресторанів; обґрунтування факторів, що на них впливають.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Складові та джерела формування ресурсного потенціалу готелю і ресторану. 2. Аналіз трудових ресурсів готелю і ресторану. 3. Аналіз фінансових ресурсів готелю і ресторану. 4. Оцінка майна готелю і ресторану. 5. Аналіз виробничо-експлуатаційної діяльності готелю. 6. Аналіз товарообороту ресторану. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Продуктивність та ефективність праці персоналу готелів і ресторанів [1, с. 234–250; 4, параг. 3.5]. 2. Оцінка фінансового потенціалу готелів і ресторанів [4, параг. 3.7; 5, параг. 3.4]. 3. Оцінка структури матеріальних ресурсів готелів і ресторанів [3, параг. 2.1]. 4. Моніторинг стану і тенденцій розвитку матеріально-технічної бази готелю/ресторану [2, с. 5–12]. 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p>	<p style="text-align: center;">44</p>

	<p>5. Аналіз обсягу та структури фінансових ресурсів готелів і ресторанів [4, параг. 3.7; 5, параг. 3.4].</p> <p>6. Матеріальне стимулювання персоналу готелів і ресторанів [4, парагр. 3.5;].</p> <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=574</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник / І.М. Бойчик. – Київ : Кондор, 2016. – 378 с. 2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – Київ : Центр навч. літ., 2012. 3. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – Київ : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2005. – 235 с. 4. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани та бари / [А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, С.В.Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А.Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 312 с. 5. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с. 		
8.	<p>Практичне заняття 3. Фінансові результати діяльності готелів і ресторанів</p> <p>Мета: засвоєння сутності та особливостей планування та формування доходів та прибутків готелів і ресторанів; набуття знань щодо факторів впливу на формування доходів, прибутків та рентабельності діяльності готелів і ресторанів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналіз обсягу та структури доходів готелів і ресторанів в динаміці. 2. Дослідження джерел формування доходів готелів і ресторанів. 3. Аналіз обсягу і рівня прибутків готелів і ресторанів. 4. Дослідження джерел формування прибутку готелів і ресторанів. 5. Рентабельність готелів і ресторанів за основними напрямками діяльності та їх оцінка в динаміці. 	2	44

	<p>6. Мінімальний, нормальний і цільовий прибуток готелів і ресторанів.</p> <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розроблення плану-прогнозу формування доходу готелів і ресторанів різними методами [1, с. 286–299; 2, параг. 2.1, 2.2, 2.3; 2, параг. 2.2; 3, параг. 3.3; 4, параг. 3.4]. 2. Розроблення плану-прогнозу формування прибутку готелів і ресторанів різними методами [1, с. 286–299; 2, параг. 2.1, 2.2, 2.3; 3, параг. 3.7; 4, параг. 3.4]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=574</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник / І.М. Бойчик. – Київ : Кондор, 2016. – 378 с. 2. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму : навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – Київ : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2005. – 235 с. 3. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани та бари / [А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, С.В.Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А.Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 312 с. 4. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с. 	8	
	РОЗДІЛ «МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ»		
9.	<p>Лекція 6. Управління операційною системою готелів і ресторанів</p> <p>Мета: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо управління операційною системою суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу; обґрунтування моделей ефективного управління операційною діяльністю залежно від типу, потужності, цілей та можливостей суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу; управління системою обслуговування та впровадження сервісних інновацій; забезпечення високої якості послуг та виробничих процесів, пошуку шляхів їх безперервного покращання; проектування змісту, параметрів характеристик та взаємозалежності робіт в готелях і ресторанах; розроблення організаційного дизайну та дієвих</p>	2	44

систем управління суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

1. Менеджмент обслуговування та напрями його удосконалення.
2. Формування портфелю послуг суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.
3. Критерії та показники оцінки якості послуг суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.
4. Менеджмент виробництва суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.
5. Моделі ефективного управління операційною системою суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.

6

Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:

1. Інноваційні методи та технології управління готелями і ресторанами [7, параг. 8; 7, параг. 6.1; 4, параг. 3].
2. Концепція «управління за цілями». Формалізація цілей на основі SMART-критеріїв. 7, параг. 5.1.].
3. Методи та технології обґрунтування управлінських рішень зв'язку [7, параг. 10;].

Пропонуються такі завдання для вирішення:

1. Спроекувати роботу операційного персоналу готелю, що повинно включати: аналіз роботи (зміст, вимоги, контекст) та характеристику параметрів роботи (масштаб, складність, відносини). Показати схематично взаємозв'язок спроектованої роботи з іншими видами робіт, визначити тип зв'язку [1, параг. 3; 2, параг. 3].
2. Спроекувати роботу управлінського персоналу готелю, що повинно включати: аналіз роботи (зміст, вимоги, контекст) та характеристику параметрів роботи (масштаб, складність, відносини). Показати схематично взаємозв'язок спроектованої роботи з іншими видами робіт, визначити тип зв'язку [1, параг. 3; 2, параг. 3].

Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:

<http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=588>

Список рекомендованих джерел:

1. Мазаракі А.А., 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.

	<p><i>Мельниченко та ін. – 2-ге вид., виправл. і допов. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 411 с. – Бібліогр.: с. 407-411.</i></p> <p>2. <i>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.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.</i></p> <p>3. Solomon M, Humler H. The Heart of Hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets : Kindle Edition, 2016, – 192 p.</p> <p>4. <i>Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика: Підручник.- Центр навчальної літератури, 2019, 472 с.</i></p> <p>5. <i>Мальська М.П. Кізима В.П., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підручник – Київ. : Центр учбової літератури, 2017. –336 с.</i></p> <p>6. <i>Нечаюк Л., Нечаю Н. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент , Центр навчальної літератури, 2017, 344с.</i></p> <p>7. <i>Основи менеджменту: підр. для студентів вищ. навч. закладів / кол. авторів за ред. А.А. Мазаракі. –Харків: Фоліо, 2014. –846 с.</i></p> <p>8. <i>Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія і практика : навч. посіб. / Є.Ю. Сахно. – Центр учбової літератури, 2017. –328 с.</i></p>		
10.	<p>Практичне заняття 4. Менеджмент персоналу. Проектування організаційних структур управління</p> <p>Мета: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок щодо планування кадрів згідно виробничих, організаційних, сервісних та концептуальних потреб суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу; щодо формування професійної управлінської компетентності менеджерів, її роль у формуванні фахової взаємодії управлінського, виробничого, обслуговуючого, допоміжного персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу залежно від рівня контакту зі споживачами (front-office/back-office); щодо створення організації, визначення її структури, розподіл прав і обов'язків між різними функціональними і лінійними керівниками, встановлення міри відповідальності окремих підрозділів і осіб у системі управління.</p> <p>1. Моделі планування персоналу суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>2. Професійні компетентності та кваліфікаційні характеристики фахівців залежно від рівня контакту зі споживачами (front-office/back-office).</p>	2	44

<p>3. Розроблення штатного розкладу суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>4. Проектування організаційних структур управління суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>5. Формування внутрішніх комунікацій у системі управління суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення окремих питань дисципліни на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет. Пропонуються такі питання для вивчення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розроблення посадових інструкцій працівників суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу [5, параг. 4; 3, параг. 8]. 2. Професійні компетентності персоналу суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу [1, параг. 6; параг. 8]. 3. Професійна підготовка, підвищення кваліфікації персоналу суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу [5, параг. 4; 3, параг. 8]. 4. Характеристика підрозділів та служб підприємств ресторанного господарства, їх функції та взаємозв'язок [1, параг. 3; 2, параг. 3; 5, параг. 4]. 5. Напрями підвищення ефективності управління суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу [1, параг. 3; 2, параг. 3; 5, параг. 4]. <p>Пропонуються такі завдання для вирішення:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Спроекувати організаційну структуру управління готелем. Показати схематично взаємозв'язки між ієрархічними рівнями структури, структурними підрозділами та посадами [1, параг. 3; 2, параг. 3; 5, параг. 4]. 2. Спроекувати організаційну структуру управління рестораном. Показати схематично взаємозв'язки між ієрархічними рівнями структури, структурними підрозділами та посадами [1, параг. 3; 2, параг. 3]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=588</p> <p>Список рекомендованих джерел: 1 Мазаракі А.А., Мельниченко С.В. та ін. <i>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.</i></p>	6	
---	---	--

	<p>2 Мазаракі А.А., Шаповал С.Л., Мельниченко С.В. та ін. <i>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.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с.</i></p> <p>3 Мальська М. П., Пандяк І. Г. <i>Готельний бізнес: теорія та практика: Підручник.-</i> Центр навчальної літератури, 2019, 472 с.</p> <p>4 Мальська М.П. Кізіма В.П., Жук І.З. <i>Управління сферою готельного господарства : теорія та практика : підручник –Київ. : Центр учбової літератури, 2017. –336 с.</i></p> <p>5 Нечаюк Л., Нечаю Н. <i>Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент</i>, Центр навчальної літератури, 2017, 344с.</p> <p>6. Сахно Є.Ю. <i>Менеджмент сервісу: теорія і практика : навч. посіб. / Є.Ю. Сахно. – Центр учбової літератури, 2017. – 328 с.</i></p>		
	РОЗДІЛ «ІНОЗЕМНА МОВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ»		
	<p>Практичне заняття 5. Іноземна мова спеціальності (готель)</p> <p>Мета: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок спілкування іноземною мовою щодо організації обслуговування та управління суб'єктами готельного бізнесу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сучасна індустрія гостинності. 2. Класифікація готелів. 3. Організація обслуговування у готелі. 4. Персонал готелю. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типи готелів [1, с.5–11, 2, с.14–16]. 2. Менеджмент та маркетинг індустрії гостинності [3, с. 36, 56]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=855.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мойсієнко О. Б., Семідоцька В. А. <i>English of Hospitality Industry.</i> – КНТЕУ, 2016. 2. Rod Revell&Trish Stott. <i>Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry 2</i>, Oxford University Press, 2004. 3. Francis O'Hara. <i>Be My Guest: English for the Hotel Industry.</i> Cambridge University Press, 2004. 	<p>2</p> <p>6</p>	<p>35</p>

	<p>Практичне заняття 6. Іноземна мова спеціальності (ресторан)</p> <p>Мета: засвоєння теоретичних знань та набуття практичних навичок спілкування іноземною мовою щодо організації обслуговування та управління суб'єктами ресторанного бізнесу</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ресторани та їх діяльність. 2. Типи обслуговування у закладах харчування. 3. Харчування у готелях. 4. Меню, його роль та принципи планування. 5. Персонал ресторану. <p>Самостійна робота: поглиблене вивчення питань на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформаційних джерел у середовищі Інтернет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості організації харчування різних контингентів споживачів [2, с. 6–15]. 2. Специфіка обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства різних типів [1, с. 53]. <p><i>Пробне тестування на сторінці Системи дистанційного навчання Moodle:</i> http://ldn.knute.edu.ua/course/view.php?id=855.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keith Flarding & Paul Henderson. High Season: English for the Hotel and Tourist Industry. – Oxford University Press, 2006. 2. Renee Talalla. English for restaurant workers. – Compass Publishing, 2008. 	2	
		6	35
Всього годин / кредитів		90/3	

РОЗДІЛ 4.

Матриця відповідності програмних компетентностей компонентам освітньої програми, що виносяться на кваліфікаційний екзамen

Програмні компетентності	ОК 1. Готельна справа	ОК 2. Ресторанна справа	ОК 3. Економіка готелів і ресторанів	ОК 4. Менеджмент готелів і ресторанів	ОК 5. Іноземна мова спеціальності
ЗК 1 Здатність до ініціативності, відповідальності та навичок до безпечної діяльності відповідно до майбутнього профілю роботи, галузевих норм і правил, а також необхідного рівня індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях			•		
ЗК 2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між соціально-економічними явищами та процесами.		•	•	•	•
ЗК 3. Здатність до застосовування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії менеджера.		•			•
ЗК 4. Здатність здійснювати усну і письмову комунікацію професійного спрямування державною та іноземною мовами.				•	
ЗК 5. Навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з різних джерел.	•		•	•	•
ЗК 6. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.			•		
ЗК 7.Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.		•			
ЗК 8. Здатність до адаптації, креативності, генерування ідей та дій у новій ситуації.		•			•
ЗК 9. Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності, здатність працювати у міжнародному контексті.			•		•
ЗК 10. Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо					
ФК 1 Здатність організувати та координувати сервісну виробничу та технологічну та діяльність		•	•	•	•
ФК 2 Здатність проектувати, розробляти дизайн, експлуатувати інженерні системи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу		•			
ФК 3 Здатність визначати та описувати характеристики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу		•			
ФК 4 Здатність до обґрунтування напрямів впровадження інновацій у сервісну діяльність					
ФК 5 Здатність аналізувати результати діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, визначати перспективи розвитку організації.	•		•	•	
ФК 6 Вміння визначати функціональні області суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу та зв'язки між ними.	•				
ФК 7 Здатність використовувати технології виробництва, організації обслуговування і реалізації готельних та ресторанних послуг	•		•		
ФК 8 Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.					
ФК 9. Здатність створювати та організувати ефективні комунікації в процесі дистрибуції послуг					•
ФК 10. Здатність використовувати та впроваджувати нові технології, брати участь в модернізації та реконструкції суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу			•		•
ФК 11. Розуміти принципи права та використовувати їх у професійній діяльності.		•			•
ФК 12. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.	•		•		
ФК 13 Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту	•				
ФК 14. Здатність аналізувати зовнішнє середовище суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу, виявляти тенденції його зміни та використовувати управлінські технології впливу на його окремі складові				•	
ФК 15.Здатність обирати та використовувати програмне забезпечення для вирішення прикладних задач у функціональних областях	•		•	•	
ФК 16 Уміння ідентифікувати, класифікувати та описувати роботу сервісних систем і складових шляхом використання аналітичних методів	•				
ФК 17 Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.		•		•	
ФК 18 Уміння знаходити та оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідею та розробляти бізнес-план розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу			•		•

РОЗДІЛ 5.

Матриця забезпечення програмних результатів навчання відповідними компонентами освітньої програми, що виносяться на кваліфікаційний екзаме́н

Програмні результати навчання	ОК 1. Готельна справа	ОК 2. Ресторанна справа	ОК 3. Економіка готелів і ресторанів	ОК 4. Менеджмент готелів і ресторанів	ОК 5. Іноземна мова спеціальності
ПРН 1 Знання закономірностей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;			•	•	
ПРН 2 Знання та розуміння сервісної діяльності, технології виготовлення ресторанної продукції, проектування готельних послуг, маркетингу в готельному та ресторанному бізнесі;					
ПРН 3 Знання та розуміння збору та оброблення первинну інформацію, виявлення загальних тенденцій розвитку готельного та ресторанного бізнесу;			•	•	•
ПРН4 Знання формування системи функціональних та забезпечуючих процесів суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу				•	
ПРН 5 Знання процедур оцінки якості обслуговуючих процесів суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу			•		•
ПРН 6 Знання та розуміння психології, соціології, культурології;		•	•		
ПРН 7 Знання та розуміння правового забезпечення діяльності у сфері готельного та ресторанного бізнесу;		•	•	•	
ПРН 8 Знання та розуміння процесів розроблення готельних та ресторанних послуг, організації обслуговування споживачів		•		•	
ПРН 9 Знання та розуміння правового забезпечення діяльності у сфері готельного та ресторанного бізнесу;	•		•		
ПРН 10 Здатність використовувати іноземну мову для забезпечення результативної професійної діяльності;	•				•
ПРН 11 Знання та розуміння складових інфраструктури обслуговування споживачів залежно від мети їх перебування;			•		•
ПРН 12 Знання та розуміння диверсифікації сервісної діяльності відповідно до етнокультурних, історичних та релігійних традицій;	•		•	•	•
ПРН 13 Уміння працювати у «контактній зоні» як сфері реалізації сервісної діяльності;	•		•		
ПРН 14 Здатність забезпечувати безпечність праці з дотриманням правил техніки безпеки;					
ПРН 15 Розуміння психологічних закономірностей взаємовідносин зі споживачами.		•		•	
ПРН 16 Уміння проектувати процес надання основних і додаткових послуг у засобах розміщення та підприємствах ресторанного господарства		•			
ПРН 17 Здатність користуватися автоматизованими системами управління у роботі підприємств (закладів) готельного та ресторанного господарства					•
ПРН 18 Уміння контролювати якість сировини та готової продукції, організовувати роботи з вирішення проблемної ситуації;					
ПРН 19 Здатність формування та розвитку корпоративної культури; реалізації інтеграційних процесів організацій та формування інтегрованих структур					
ПРН 20. Уміння спілкуватись, включаючи усну та письмову комунікацію українською мовою та 2 іноземних мов;	•		•		
ПРН 21. Здатність використання різноманітних методів, зокрема інформаційних технологій, для ефективного спілкування на професійному та соціальному рівнях	•	•		•	
ПРН 22. Здатність адаптуватись до нових ситуацій та приймати рішення;		•		•	
ПРН 23. Здатність усвідомлювати необхідність навчання впродовж усього життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань;	•	•			
ПРН 24. Здатність відповідально ставитись до виконуваної роботи та досягати поставленої мети з дотриманням вимог професійної етики;		•		•	
ПРН 25. Здатність демонструвати розуміння основних засад безпеки життя	•		•	•	

РОЗДІЛ 6.

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**

ОРИЄНТОВНІ ПРИКЛАДИ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ:

1. Функції менеджменту поділяються на:
 - а) загальні та конкретні (спеціальні)
 - б) внутрішні й зовнішні
 - в) адміністративні й громадські
 - г) цілісні та роздільні
2. **Front-office management (FOM)** належить до сектора:
 - а) управління готельним фондом
 - б) управління обслуговуванням гостей
 - в) управління ресторанним обслуговуванням гостей
 - г) управління приготуванням страв і напоїв
3. **На практиці експлуатаційна програма готелю – це:**
 - а) календарний план з проведення ремонтних робіт номерного фонду;
 - б) план з експлуатації номерного фонду
 - в) кількість відпущених ліжко-діб
 - г) кількість заброньованих ліжко-діб
4. **Вартісними показниками обсягу реалізації продукту (послуг) є готелю:**
 - а) обсяг продажу, виражений в грошових одиницях
 - б) чиста продукція, товарна продукція
 - в) штуки, літри, одиниці, кілограми
 - г) номенклатура і асортимент
5. **В однокімнатному номері, як правило, виділяють такі зони**
 - а) зона відпочинку та зона збереження речей
 - б) зона сну, зона відпочинку та робоча зона
 - в) зона відпочинку, зона сну та зона харчування
 - г) зона відпочинку та зона харчування
6. **Відмінністю віталень від холів на житлових поверхах в готельному комплексі є те, що:**
 - а) вітальні відокремлюються від коридору глухими стінами чи декоративною перегородкою
 - б) до віталень мають доступ тільки VIP-персони
 - в) вітальні є більшими за площею
 - г) всі відповіді вірні
7. **Заклади ресторанного господарства, що доцільно розміщувати у торговельних центрах за типом «майдан харчування», це:**
 - а) винні бари
 - б) кафе з обслуговуванням офіціантами
 - в) заклади швидкого обслуговування
 - г) спеціалізовані ресторани
8. **Відповідно до діючих вимог заклади ресторанного господарства за рівнем обслуговування та номенклатурою послуг, що надаються, поділяють на класи:**
 - а) ресторани і кафе
 - б) ресторани і бари
 - в) кафе і закусочні
 - г) бари і кафе
9. **A catering service in which food and drink are bought to a guest's room in a hotel:**
 - а) Gourmet service
 - б) Room service
 - в) Coffee service
 - г) Luxury service
10. **Hotels and other places where the traveler can find rest and shelter:**
 - а) Spa
 - б) accommodations
 - в) Sheltering
 - г) Inn

Алгоритм вирішення розрахунково-аналітичної задачі

Завдання 1.

У Державному стандарті ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів вказано, що у готелях категорії 3* 100% номерного фонду повинні бути одно і двомісні номери. Щодо відсоткового співвідношення цих типів номерів, то у стандарті нічого не вказано. Отже, можемо визначити це співвідношення за власним баченням.

Отже, визначаємо, що у готелі категорії *** на 70 номерів:

- 20 номерів – одномісні, з них 10 номерів категорії «люкс», 10 номерів категорії «напівлюкс»

- 20 номерів – одномісні, категорії «стандарт»

- 30 номерів – двомісні, категорії «стандарт».

За нормативами визначеними у ДСТУ 4269:2003 мінімальна площа одномісного номеру складає 10 м², двомісного номеру - 14 м².

Пропонуємо розміщення учасників семінару у кількості 40 осіб, у т.ч. 8 VIP- осіб таким чином:

Тип номеру	Місткість	Мінімальна площа, м ²	Кількість зайнятих	
			номерів	місць
Категорії «люкс»	Одномісний	10	8 (VIP- осіб)	8
Категорії «стандарт»	Одномісний	12	8	8
Категорії «стандарт»	Двомісний	14	12	24

Для підтвердження бронювання номерів замовнику вишлемо електронний лист «Підтвердження бронювання»:

Підтвердження бронювання

Шановний,!

Ваша бронь зареєстрована:

Одномісні (категорія «люкс») – 8 номерів

Одномісні (категорія «стандарт») – 8 номерів

Двомісні (категорія «стандарт») – 12 номерів

Заїзд 20.06.2018 р. Виїзд 22.06.2018 р.

Для підтвердження намірів поселення просимо оплатити 50% добової вартості проживання у замовлених номерах протягом наступної доби у сумі 14 000 грн.

З повагою, адміністрація готелю.

Завдання 2.

Меню гала-вечері бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами для 60 учасників семінару з зазначенням виходу порції і їх кількості.

Назва страви	Вихід однієї порції, гр., л	Кількість порцій, шт.
Холодні страви і закуски		
Палтус холодного копчення з оливками і лимоном	100/10/5	30
Есколар в клярі з соусом „Тар-Тар”	100/30	30
Салат „Тисяча островів” (листя салату Лоло Роса, авокадо, мідії, коктейльні креветки, волоські горіхи, лимонний сік, оливкова олія)	150	20
Салат „Сюрприз” (філе куряче смажене, ананас, пекінська капуста, перець болгарський різнокольоровий, салатна заправка)	150	20
Салат „Парі” (відварений телячий язик, яйця, сир „Пармезан”, майонез)	150	20
Салат «Веган» (мікс салатів, в’ялені томати, бальзамічний уксус)	100	30
Асорті м’ясне (ковбаса „Саямі”, буженіна, балик „Дарницький”, мариновані сливи)	180/30	20
Рулет „Київський” (курячий рулет фарширований омлетом, зелень)	100/50/15	30
Язик телячий заливний	100	20
Овочі квашені (помідори, огірки, гриби, перець)	200	30
Гарячі закуски		
Торбинки із млинчиків з сьомгою	150	30
Ковбаса домашня з соусом червоним	150	30
Основні гарячі страви		
Свиняча корейка з грибами та рисом з овочами	100/150	60
Голубці домашні	100	30
Десерт		
Тістечка бісквітні „Птіфури”	100	30
Фрукти асорті (апельсини, яблука, ківі) з елементами фігурної нарізки	100	20
Напої власного виробництва		
Кава „Еспресо”	100/15	30
Чай чорний з лимоном „Хейліс”	200/10/7	30
Алкогольні та безалкогольні напої		
Горілка „Немірофф”	0,5	10
Вино біле сухе „Шардоне”	0,7	9
Вино червоне „Каберне”	0,7	12
Коньяк „Тіса”	1,0	3
Мінеральна газована вода «Евіан»	0,5	16
Мінеральна вода без газу «Бон Аква»	0,5	16
Сік «Сандора» (апельсиновий)	1,0	13
Хлібний буфет		
Хліб житній (бородянський)	0,3	20 (600 г)
Хліб пшеничний (батон)	0,3	20 (600 г)
Булочка європейська з кунжутом	0,3	60

Індивідуальна сервіровка буде включати наступні предмети:

Назва предмету	Вид матеріалу	Розмір (ємність), мм, см ³
Пиріжкова тарілка	Порцеляна	Ø 175
Закусочна тарілка	Порцеляна	Ø 200 мм (вітчизняні лінійки); Ø 320-340 мм (європейські лінійки)
Закусочний набір (виделка, ніж)	Неіржавіюча сталь inox Cr/Ni 18/10	
Серветка на закусочній тарілці	Льон	500*500
Келих для води	Скло	300
Келих для білого вина	Скло	300
Келих для червоного вина	Скло	300
Чарка для горілки	Скло	50
Стакан/келих для соку	Скло	200

Завдання 3.

1. Дохід від надання послуг з розміщення учасників семінару:

$$D_{\text{обсл}} = N \text{ номерів} * C * D$$

Де, $D_{\text{обсл}}$ - дохід від надання послуг з розміщення учасників семінару, тис. грн.

N номерів - кількість зайнятих учасниками семінару номерів, номерів.

C - ціна номера, грн.

D - кількість діб.

Тип номеру	Місткість	Ціна номера, грн.	Кількість зайнятих номерів	Кількість діб	$D_{\text{обсл}}$, тис. грн
Категорії «люкс»	Одномісний	1200,0	8	3	28,800
Категорії «стандарт»	Одномісний	1000,0	8		24,000
Категорії «стандарт»	Двомісний	700,0	12		25,200
Разом					78,000

2. Розрахуємо чистий дохід від надання послуг з розміщення та обслуговування учасників семінару ($ЧД$):

$$ЧД = D_{\text{обсл}} - (D_{\text{обсл}} / 6) = 65,000 \text{ тис.грн.}$$

Де, $ЧД$ - чистий дохід від надання послуг з розміщення, тис. грн.

3. Розрахуємо собівартість послуг з розміщення учасників семінару:

$$\text{Собівартість} = ЧД * 0,35 = 65,000 * 0,35 = 22,750 \text{ тис. грн.}$$

4. Розрахуємо валовий прибуток ($ВП$):

$$ВП = ЧД - \text{Собівартість} = 65,000 - 22,750 = 42,250 \text{ тис. грн.}$$

5. Розрахуємо обсяг витрат ($ОВ$):

$$ОВ = ЧД * 0,45 = 65,000 * 0,45 = 29,250 \text{ тис. грн.}$$

6. Визначаємо прибуток від надання послуг до оподаткування (Π)

$$\Pi = ВП - ОВ = 42,250 - 29,250 = 13,000 \text{ тис. грн.}$$

7. Вирахуємо податок на прибуток ($\Pi\Pi$)

$$\Pi\Pi = \Pi * 0,18 = 13,000 * 0,18 = 2,340 \text{ тис. грн.}$$

8. Розраховуємо чистий прибуток (ЧП):

$$\text{ЧП} = \text{П} - \text{ПП} = 13,000 - 2,340 = 10,660 \text{ тис. грн.}$$

9. Вираховуємо рівень рентабельності послуг (Рент), %:

$$\text{Рент} = \text{ЧП} * 100 / \text{ЧД} = 10,660 * 100\% / 65,000 = 16,4 \%$$

Завдання 4.

Front-office – це загальна назва групи підрозділів готелю, які відповідають за безпосередню роботу зі споживачами. Персонал служби прийому та розміщення бере участь у всіх процесах, які проходять у готелі, йому доводиться зіштовхуватися з проблемами, які виникають в процесі надання послуг та ефективно вирішувати їх.

До підрозділів front-office готелю входять: служба прийому та розміщення (у тому числі бронювання), заклади ресторанного господарства при готелі (служба ресторанного обслуговування) та служба організації дозвілля (безпосередньо робота аніматорів-виконавців з гостями готелю).

Основними функціями служби прийому та розміщення є:

- продаж номерного фонду (збір даних про його використання);
- приймання гостей, їх реєстрація і розміщення;
- створення і ведення карток гостей;
- оброблення замовлення на бронювання;
- надання різноманітної інформації;
- підготовка платіжних документів за послуги і розрахунків гостей;
- координування всіх видів послуг, які надаються гостям.

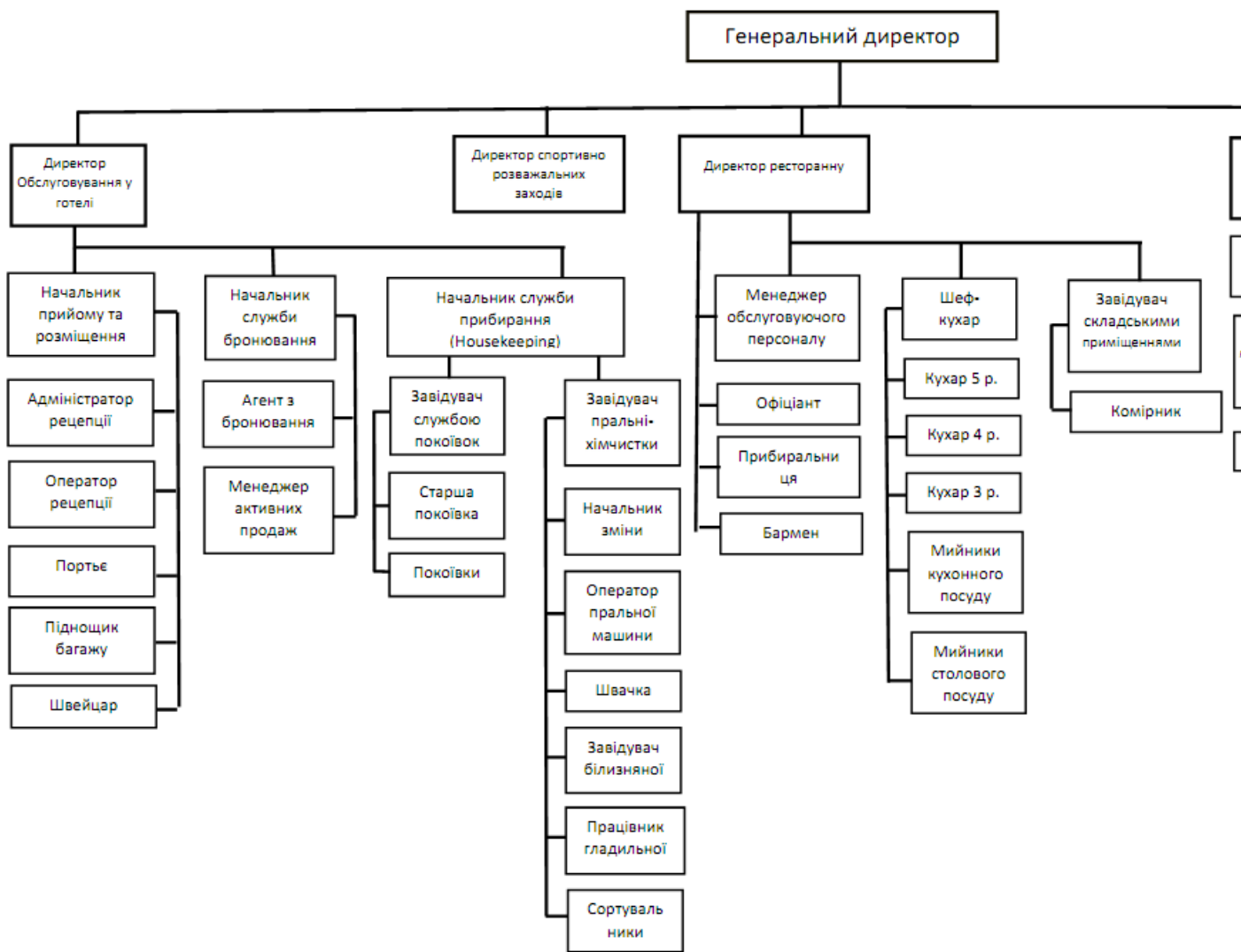
Функції підрозділу служби ресторанного обслуговування при готелі:

- виробництво та реалізація готових до споживання страв, кондитерських виробів, напоїв тощо;
- організація обслуговування за різними типами меню (сніданок, бізнес-ланч, банкети, фуршети тощо);
- служба room-service.

До основних функцій служби організації дозвілля входить:

- створення відповідної гостинної, комфортної, дружньої атмосфери в готелі;
- задоволення потреби гостей у фізичному і духовному розвитку;
- емоційне збагачення гостей через приємні переживання;
- охоплення усіх видів і форм анімації, використання комплексу спеціальних анімаційних програм;
- сприяння створенню умов для гарного спілкування, приємних особистих і спільних переживань та розваг.

Працівники front-office повинні вміти продавати «товар», підтримувати сприятливий імідж готелю, бути здатними вирішити будь-яку проблему гостя, забезпечити його безпеку та зробити усе необхідне, щоб залишилися лише позитивні враження від відпочинку та бажання повернутися ще раз.



Завдання 5. Menu Planning

Before a new restaurant opens, the owner decides on its basic character, including such features as its location, size, staff, equipment and cuisine. Further decisions must be made on a day-to-day basis, particularly about the menu. Planning the menu is important from two points of view: the owner's profit and the customer's pleasure.

Anyone who plans menus should have some basic knowledge of nutrition and the properties in food that contribute to the health of those who eat it.

Foods are usually classified into five basic groups according to their nutritional values; the menu planner should have some knowledge of these groups.

In addition to knowledge of these nutrients, the modern menu planner should be aware of calories.

Today when most people are conscious of the relation between beauty, health and weight many count their calories carefully. The menu planner in a restaurant attracting customers who watch their weight should be careful to provide a number of low-calories dishes. Even gourmet cooking now has chefs who adapt or develop dishes with lower calorie count.

Menus must also include a variety of foods that appeal to customers in different ways.

In restaurants trying to attract the general public the daily menu remains the same for a long period of time but offers a large number of different dishes. Other restaurants may offer different dishes every day.

Food appeal is another factor in menu planning. This includes not only the way the food tastes but the way it looks on the plate, the way it smells, and even its texture. Appeal to the eye is especially important: the shapes and forms, the color combinations even the dishes in which the food is served. The Japanese have raised the eye appeal of food to an art.

The person responsible for menu planning in some restaurants is the chef, or chief cook. The term cook usually indicates an assistant the chef. In small, independently owned restaurants, the owner-manager and the chef may work on the menu together. Very large restaurants and institutional foodservices may have a menu department under a dietitian.

Критерії оцінювання знань студентів при складанні кваліфікаційного екзамену

Знання студентів при складанні екзамену оцінюються за 100-бальною системою. Критерії оцінювання знань доводяться до студентів на початку екзамену.

У відповіді на теоретичне питання студент повинен продемонструвати знання теорії дисципліни та понятійно-категоріального апарату, термінології, понять і принципів предметної області дисципліни.

Теоретичні питання / завдання в різних білетах повинні бути однієї складності, проте різними.

Відповідь студент повинен викладати чітко, логічно, послідовно, формули писати правильно, задачу розв'язувати за відповідним алгоритмом з поясненнями.

Загальна оцінка визначається як сума балів за всі виконані завдання екзаменаційного білета і може становити максимально 100 балів (таблиця 3).

Таблиця 3

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

Практичні завдання екзаменаційного білета

Оцінюються:

- ступінь опанування теоретичного матеріалу для практичного застосування;
- правильність застосування формул, методики розрахунку показників;
- творчий підхід до виконання;
- акуратність оформлення письмової роботи.