

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**



**ПРОГРАМА
АТЕСТАЦІЙНОГО ІСПИТУ**

**для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»**

Розглянуто і затверджено на засіданні
кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
протокол № 8
від «30» січня 2025 р.
Завідувач кафедри
_____ Паска М.З.

ЛЬВІВ – 2025

Програма атестаційного іспиту для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». 25 с.

Розробники: д.вет.н., професор Паска М.З., к.е.н., доцент Гузар У.Є.

Програма атестаційного іспиту затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Протокол від «30» січня 2025 року № 8

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(підпис)

(Паска М.З.)
(прізвище та ініціали)

1. Пояснювальна записка

Атестаційний іспит має на меті виявити рівень теоретичних знань і практичних навичок, набутих студентами під час навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем «бакалавр».

До змісту іспиту включено завдання з дисциплін: «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу».

2. Компетентності та програмні результати навчання

Згідно з вимогами освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» здобувачі повинні набути такі **компетентності** відповідно до ОК 27 «Атестація»:

загальні:

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахові:

ФК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

ФК 2. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

ФК 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.

ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

ФК 9. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

ФК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ФК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Здобувачі повинні досягти наступних **програмних результатів навчання:**

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

3. Критерії оцінювання атестаційного іспиту

Рівні компетенції	Бали	Критерії
I. Початковий	0-34	У відповіді студент не продемонстрував знання основного програмного матеріалу; не орієнтується в питаннях програми; не знає основної літератури
	35-60	У відповіді студент суттєві недоліки в знаннях основного програмного матеріалу; недостатньо орієнтується в питаннях програми; допустив принципові помилки; допустив помилки при формуванні основних положень відповіді; частково засвоїв програмний матеріал
II. Середній	61-67	У відповіді студент продемонстрував знання основного програмного матеріалу, але допустив окремі помилки при формуванні основних положень відповіді; не повністю засвоїв програмний матеріал
III. Достатній	68-74	Студент продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; дещо неправильно побудував відповідь, допустив непослідовність у викладенні матеріалу, не підкреслив ключові моменти
	75-81	Студент продемонстрував знання програмного матеріалу; засвоїв основну літературу; правильно побудував відповідь, але допустив логічну непослідовність у викладенні матеріалу, або не підкреслив ключові моменти
IV. Високий	82-89	У відповіді студент продемонстрував знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до аналізу узагальнення ключових положень та знання основної літератури, поверхневі знання у додатковій літературі
	90-100	У відповіді студент продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу; продемонстрував здатність до творчого аналізу узагальнення ключових положень та знання основної й додаткової літератури

4. Зміст програмного матеріалу

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Програмний матеріал

Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства. Використання видів, методів і форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика комбінованого методу. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Поняття форм обслуговування споживачів як організаційний прийом. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування. Характеристика форми обслуговування по відпуску скомплектованих обідів.

Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно-структурної одиниці у сфері ресторанного господарства. Класифікація та характеристика підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.

Види торговельних приміщень. Характеристика торговельних приміщень для споживачів: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал, зали підприємств ресторанного господарства. Поняття та основні показники інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень.

Основні види столового посуду і наборів. Характеристика, асортимент порцелянового, фаянсового, керамічного та металевих посуду. Характеристика, асортимент наборів основної і допоміжної груп. Вимоги до миття столового посуду та наборів.

Характеристика та асортимент скляного, кришталевого, дерев'яного і пластикового посуду. Характеристика посуду і наборів із полімерних матеріалів, фольги та паперу. Характеристика, види та призначення столової білизни. Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства.

Підготування торгових приміщень до обслуговування. Загальні правила сервірування столу. Попереднє сервірування столів. Бенкетне сервірування столу. Сервірування столу серветками. Особливості сервірування серветками бенкетних столів, фуршетних столів. Форми складання серветок.

Призначення та класифікація меню. Електронне меню (Е-menu). Порядок складання меню. Фірмові страви, порядок їх розробки. Значення Збірника рецептур при створенні технологічної документації на фірмові страви. Порядок розробки технологічної карти на фірмову страву, напій, кондитерський чи кулінарний виріб.

Вимоги до створення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного

господарства різних типів і класів. Технологічна документація. Види Збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів.

Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення. Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення. Подача продукції сервіс-бару (буфету). Порядок розрахунку з відвідувачами. Підготовка персоналу до обслуговування споживачів. Зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, формений одяг і взуття, етика поведінки, проведення інструктажів. Правила роботи з підносом під час обслуговування в ресторані. Методи організації роботи офіціантів.

Особливості подачі закусок. Асортимент холодних страв та закусок, послідовність подавання, температурний режим. Особливості подачі перших страв. Асортимент перших страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні перших страв. Особливості подачі других гарячих страв. Асортимент других гарячих страв, послідовність подавання, температурний режим, посуд для подачі. Особливості сервування стола при подаванні других гарячих страв. Особливості подачі солодких страв. Асортимент солодких страв, послідовність подавання, температурний режим. Особливості подачі гарячих напоїв. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.

Професійні вимоги до персоналу, який обслуговує гостей напоями. Обов'язки сомельє. Техніка обслуговування гостей вином. Оформлення карти вин. Послідовність запису напоїв у винній карті. Основи еногастрономії.

Подавання, призначення аперитивів. Рекомендації щодо вживання вин. Рекомендації щодо вживання міцних алкогольних напоїв. Рекомендації щодо споживання пива, безалкогольних напоїв. Температура подавання напоїв.

Класифікація та організація бенкетів і прийомів. Порядок прийому замовлення на обслуговування свят. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості подачі страв та напоїв на бенкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Характеристика та меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Правила викладання страв, закусок та напоїв на бенкетний стіл. Характеристика бенкету за типом шведського столу. Розміщення закусочних столиків у залі, їх сервіровка. Функції обслуговуючого персоналу під час обслуговування гостей.

Характеристика та підготовка бенкету-фуршету. Характеристика бенкет-фуршет-десерту. Характеристика бенкет-коктейль-фуршету. Характеристика бенкет-коктейлю. Особливості організації коктейль-парті. Асортимент страв та напоїв на коктейль-парті.

Характеристика бенкет-чаю. Особливості обслуговування тематичних бенкетів. Особливості обслуговування дитячих бенкетів. Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей. Послуги, що стосуються розваг для дітей. Особливості розробки дитячого меню. Подача страв та напоїв на дитячих бенкетах. Підбір посуду, наборів для дитячого бенкету.

Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика. Класифікація бенкетів-прийомів. Особливості організації бенкетів-прийомів. Підготовка приміщення до проведення прийому. Складання меню для бенкету-прийому. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі. Організація обслуговування гостей на бенкетах - прийомах. Правила етикету на бенкетах та прийомах.

Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація харчування мешканців готелю. Організація та види сніданку. Характеристика послуги з харчування у номерах як необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. Організація проведення бенкетів, балів, прийомів та презентацій. Обслуговування VIP-гостей готелю. Обслуговування в конференц-залах. Організація кави-брейк. Послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді».

Характеристика та види послуг харчування, що надаються туристам. Організація харчування іноземних туристів. Вимоги до сніданку туристів із різних країн. Види сніданків, що пропонуються іноземним туристам. Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах. Характеристика систем харчування «напів пансіон», «повний пансіон», «все включено».

Організація обслуговування груп туристів. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах. Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання. Особливості обслуговування іноземних туристів з країн Європи, з країн Близького Сходу, з країн Азії, з країн Америки, з Австралії.

Класифікація ресторанів за різними ознаками. Концептуальний ресторан. Етнічний ресторан. Препатійний ресторан. Характеристика поняття pre-party. Характеристика поняття super-club. Особливості контингенту споживачів, які відвідують pre-party.

Класифікація та характеристика барів. Характеристика приміщень бару, оснащення. Барна карта. Класифікація коктейлів за впливом на організм людини, за сировинною основою, за технологією приготування, за температурою подавання, за вмістом алкоголю, за вмістом цукру, за сезоном. Подавання напоїв у барі.

Характеристика кафе як заклад ресторанного господарства. Оснащення кав'ярень. Організація робочого місця бариста. Приготування і подавання кави та кавових напоїв. Характеристика сортів кави.

Характеристика закладів з чайною концепцією. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю у етнічних закладах ресторанного господарства. Сорти чаю. Характеристика міцності (ферментації) різних сортів чаю. Чайна карта. Характеристика групи чаїв: для сніданку, післяобідні, вечірні, оздоровчі, фірмові, екзотичні.

Характеристика та типи закладів ресторанного господарства для дітей. Меню дитячих закладів ресторанного господарства. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства. Організація дитячого дозвілля. Класифікація дозвілля, яке організовують у закладах

ресторанного господарства, за: видом активності, періодичністю, тривалістю, напрямками діяльності.

Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів. Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів. Організація харчування на виставках та ярмарках. Організація харчування у фітнес-центрах та спортивних заходах.

Характеристика послуг харчування. Організація обслуговування туристів. Харчування груп туристів по типу «повний пансіон». Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями. Підготовка до прийому іноземних гостей.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Типи закладів ресторанного господарства на вокзалах. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.

Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів. Обслуговування робітників вугільної промисловості. Обслуговування робітників на будівництві. Обслуговування робітників залізничного транспорту.

Порядок і регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах.

Організація дієтичного харчування у їдальнях при промислових підприємствах, при навчальних закладах, у відкритій міській мережі. Медичне керівництво в дієтичних їдальнях. Характеристика дієт у системі ресторанного господарства. Принципи складання дієтичного меню, яке рекомендується при захворюваннях органів травлення.

Призначення форми обслуговування за типом "шведський стіл". Організація обслуговування експрес-обідами, за столами-експрес у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування бізнес-ланчу, недільного-бранчу, кавибрейк.

Обслуговування гостей сигарами. Характеристика сигар та аксесуарів до них. Характеристика кальянів. Характеристика функціональних кальянів. Обслуговування гостей у кальянних кімнатах. Особливості оформлення кальянної кімнати. Кальянний етикет.

Література

1. Архіпов В. В., Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. - К.: Центр учбової літератури, 2007.
3. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб./Г.Т. Пятницька, Н.О. Пятницька. - К.:Кондор, 2013.-250с.
4. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко.- К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.
5. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра- К, 2010.
6. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. Пятницької. - К: Центр учбової літератури, 2011.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т.Г.Сокол. - К.: Альтерпрес, 2009.
8. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.-336с.

ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Програмний матеріал

Суть, основні завдання, мета дисципліни «Організація готельного господарства», її місце у навчальному процесі. Зміст основних понять готельної справи. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг. Особливості готельних послуг що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств.

Історія розвитку світової готельної справи в стародавні часи. Історія розвитку готельної справи в стародавній Русі. Стан готельної справи світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа, Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Франчайзинг у готельному господарстві, розширення франчайзингових угод на управління в готельному бізнесі. Унікальні готелі світу. Сучасний стан та тенденції розвитку готельного господарства в Україні.

Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування, надання додаткових послуг у відповідності до призначення готелю, його типу.

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного бізнесу в різних країнах світу. Класифікація підприємств готельного бізнесу за рекомендаціями ВТО. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних підприємств різних країн світу. Основа класифікації готельного бізнесу України - міжнародна система «зірок».

Склад і кількість приміщень підприємства готельного бізнесу залежно від його типу та місткості. Групування приміщень підприємств готельного господарства. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номерів між приміщеннями різного призначення. Просторові параметри при проектуванні та організації номерів.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Основні вимоги та особливості організації номерного фонду у підприємствах готельного бізнесу різних типів, категорій тощо. Типи номерів.

Основні види нежитлових груп приміщень підприємств готельного бізнесу, їх розташування. Приміщення побутового обслуговування, культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного бізнесу: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Екстер'єр як візитівка готелю. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд підприємств готельного бізнесу. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру у приміщеннях підприємств готельного бізнесу.

Інтер'єр, стиль та дизайн приміщень підприємств готельного бізнесу. Меблі у житлових і громадських приміщеннях готельних підприємств. Якість та вимоги до меблів. Схеми розміщення меблів у різних номерах готелів.

Озеленення - як особливий вид декоративного мистецтва. Декоративне оформлення приміщень у готелях.

Колір та його спектральні особливості. Світлове рішення інтер'єра житлових і громадських будівель приміщень готелів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору. Світові тенденції та особливості моди, стилю, використання кольорових гамм та освітлення у приміщеннях підприємств готельного бізнесу.

Технологія прибиральних робіт навколишньої території залежно від пори року, інших факторів. Проведення огляду фасаду основної будівлі. Озеленення території готельного підприємства.

Основні вимоги до персоналу, що здійснюють притиральні роботи. Функції та відповідальність покоївок. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт.

Прибиральні роботи у коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Підготовка технічних карток періодичності виконання прибиральних робіт. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів.

Оснащеність готелю білизною та постільними речами. Норми забезпеченості готелю білизною і рушниками залежно від категорії готелю та його типу. Якість постільної білизни. Форма й розміри білизни та постільних речей. Маркування білизни. Профілактична, поточна та заключна дезінфекція. Механічний, фізичний та хімічний методи дезінфекції. Дезінсекція і дератизація.

Адміністративно-управлінська служба, її значення, склад та обов'язки співробітників. Організація харчування у готелях та аналогічних засобах. Основи організації закладів ресторанного господарства готельних підприємств. Комерційна служба, інженерно-технічна служба, відділ маркетингу, відділ екології тощо, їх значення, обов'язки, місце в організаційній структурі управління готелем. Служби, що забезпечують надання додаткових послуг у готелі.

Функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення у готелі. Порт'є: основні посадові обов'язки, вимоги до персоналу, їх відповідальність, професійні знання та навички. Консьєрж: посадові обов'язки, вимоги, відповідальність. Відділ бронювання: основні обов'язки, вимоги до персоналу, відповідальність. Американський та європейський принципи роботи служби прийому та розміщення.

Основні вимоги та способи здійснення бронювання. Види бронювання. Складання звіту з бронювання. Сучасні системи Інтернет-бронювання, їх переваги. Здійснення резервування із використанням системи Інтернет.

Основні етапи заселення туриста у готелі. Технологія реєстрації туриста, який забронював послуги. Документальне оформлення туриста у готелі. Порядок реєстрації туристичних груп. Правила здійснення остаточного розрахунку за проживання та надання додаткових послуг.

Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання. Побутове обслуговування мешканців готелю. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі.

Значення інформаційного обслуговування у готелях. Характеристика інформаційних послуг, організація їх надання. Автоматизація робочого місця.

Додаткові блага та зручності для проживаючих у готельних підприємствах. Техніка безпеки під час проведення екскурсій. Організація розробки екскурсійних маршрутів. Персонал та особливості роботи у закладах розважального характеру.

Умови харчування споживачів готельних послуг у закладах ресторанного господарства. Основні види сніданків. Найбільш розповсюджені форми обслуговування: французька; англійська; американська; російська.

Підготовка приміщень до обслуговування відвідувачів. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів. Спеціальні правила обслуговування у номерах.

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Культура поведінки працівників готелю. Культура мови. Конфліктні ситуації у сфері гостинності. Організація роботи телефонного зв'язку. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.

Завдання організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Номенклатура товарів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах.

Санітарний стан приміщень підприємств готельного бізнесу. Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Ліфти та ескалатори, їх розміщення, експлуатація. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних підприємствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

Система управління персоналом готельного підприємства. Особливості визначення штатного розкладу готельного підприємства, окремих служб, відділів. Посадові інструкції. Технологія розробки посадових інструкцій персоналу підприємства готельного бізнесу. Робочий час працівників підприємств готельного бізнесу. Фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норма співвідношень, норма централізації робіт. Рівень продуктивності праці у готельних підприємствах, фактори, від яких вона залежить. Заходи щодо вдосконалення нормування праці у підприємствах готельного господарства. Методики визначення чисельності персоналу.

Література

1. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. [Текст] / В. Г. Банько - 2-е вид., перероб и доп. - К.: Дакор, 2008. - 328 с.
2. Бойко М. Г. Готельна справа: підручник [Електронне видання] / М.Г. Бойко. - К. : КНТЕУ, 2015.
3. Головка О. М. Організація готельного господарства : навч. посіб. [Текст] / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець. - К. : Кондор, 2011. - 410 с.
4. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.- К. : Кондор, 2015. - 752 с.
5. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. [Текст] / Г. Я. Круль. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
6. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. 2-вид. перероб. та доп. [Текст] / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. - К. : Центр учбової лри, 2012. - 472 с.
7. Матеріально-технічна база готелів: підручник [Текст] / 1. М. Писаревський, А. А. Рябєв та ін.. за ред.. І. М. Писаревського. - Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х. : ХНАМГ, 2010. - 286 с.
8. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник [Текст] /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. - К. : ЦНЛ, 2006. - 265 с.
9. Організація готельного господарства: підручник [Текст] / І.С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. - 329 с.
10. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [Текст] / Т. Г. Сокол. — К. : Альтерпрес, 2009. — 447 с. : 16 с. іл.

МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Програмний матеріал

Суть, цілі і види менеджменту. Головні принципи менеджменту. Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Організаційно-розпорядчі методи. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.

Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика класифікаційних груп менеджерів. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності. Професійні та особистісні якості менеджера. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.

Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту. Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Планування робочого дня менеджера. Класифікація цілей організації. Дерево цілей. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне). Організація як загальна функція менеджменту. Поняття та складові організаційної діяльності. Організація робочого простору. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Процес делегування повноважень і відповідальності. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу. Стимулювання праці. Поняття і зміст контролю. Види контролю. Процес контролю та техніка його проведення.

Види організаційних структур. Порядок їх побудови. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур. Адаптивна структура: програмноцільова та матрична. Централізація та децентралізація.

Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Методи колективних рішень. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.

Поняття і характеристика комунікацій. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі. Психологія особистості.

Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.

Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Стили керівництва. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.

Психологія тайм-менеджменту в системі менеджменту підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Психологічні аспекти тайм-менеджменту. Стратегії вміння говорити «ні». Пріоритетність цілей в тайм-менеджменті, як невід'ємний етап побудови ефективного менеджменту на підприємствах

готельно-ресторанного бізнесу. Методи інвентаризації та аналізу часу. Методи контролю, які використовують у тайм-менеджменті.

Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами. Політика управління персоналом організації. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності. Організація набору та відбору персоналу. Управління рухом та розвитком персоналу організації.

Література

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с. URL:
2. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
4. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 142 с.
5. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. / С.М. Цвілій, Т.С. Кукліна, В.М. Зайцева – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. – 260 с.
6. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / Басюк Т.П., Керанчук Т.Л.-К.:НУХТ, 2018.-360с.
7. Закон України «Про захист прав споживачів» // <http://www.rada.gov.ua>
8. Гузар, У., Голод, А., Паска, М., Петришин, Н., Тесля, О., & Тихоновський, М. (2024). ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 3(56), 410–422. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.3.56.2024.4371>
9. Гузар, У., Назар, М., Кобрин, А. (2024). ІНСТИТУЦІЙНІ АСПЕКТИ ТРАНСФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Baltic Journal of Economic Studies*, 10 (1), 54-62. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2024-10-1-54-62>
10. Гузар, У. (2024). ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Економіка та суспільство*, (59). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-112>
11. Кобрин, А. Г., & Гузар, У. Є. (2023). Концептуальні основи управління персоналом у закладах індустрії гостинності. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*, (8). <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-8-12-01>
12. Островська, Г. Й. Управління креативністю персоналу в закладах індустрії гостинності / Г. Й. Островська, У. Є. Гузар // Центральноукраїнський

5. Екзаменаційні вимоги

1. Тенденції розвитку мережі закладів ресторанного господарства в сучасних умовах, особливості сучасного обслуговування.
2. Класифікація закладів ресторанного господарства за сезонністю та комплексністю надання послуг з організації харчування та їх характеристика.
3. Класифікація закладів ресторанного господарства за видами економічної діяльності та їх характеристика
4. Класифікація закладів ресторанного господарства за контингентом споживачів та їх характеристика.
5. Які стилі використовуються для інтер'єрів підприємств ресторанного господарства, та їх особливості?
6. Структура матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства для організації процесу обслуговування.
7. Дайте характеристику та визначте призначення класичного порцелянового та фаянсового посуду
8. Дайте характеристику та визначте призначення керамічного посуду, який використовується в закладах харчування.
9. Дайте характеристику основним та додатковим столовим наборам та визначте їх призначення.
10. Дайте характеристику видам оброблення кришталю залежно від виду посуду та їх призначення.
11. Перелічіть види столової білизни та вкажіть основні види тканин, які використовуються для її пошиття.
12. Дайте характеристику серветкам, які мають утилітарне і декоративне призначення в закладах ресторанного господарства.
13. Охарактеризуйте асортимент скляного та кришталевого посуду, який використовується в ресторанах і барах різних класів.
14. Меню, його роль в забезпеченні успіху роботи закладу ресторанного господарства. Фактори впливу на складання меню.
15. Меню як один із засобів реклами закладу ресторанного господарства. Класифікація меню.
16. Порядок складання меню. Особливості складання меню вільного вибору страв, особливості складання меню денного раціону харчування.
17. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів. Меню-газета, її зміст та значення. Сутність електронного меню.
18. Порядок підготовки до роботи вестибюльної групи приміщень, та порядок підготовки до роботи торгових приміщень.

19. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування. Форми складання серветок. Підготовка наборів для спецій. Підготовка квітів, створення композицій з квітів (аранжування квітів).
20. Особливості попереднього сервірування столу в їдальні, кафе із самообслуговуванням при споживанні їжі сидячи.
21. Особливості попереднього сервірування столу в ресторані.
22. Сервірування столу до бенкету. Характеристика
23. Сервірування столу при обслуговуванні туристів. Характеристика
24. Особливості сервірування столу при подаванні перших страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні перших страв
25. Особливості сервірування столу при подаванні холодних страв та закусок. Особливості подавання деяких холодних страв та закусок.
26. Особливості сервірування столу при подаванні гарячих закусок. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні гарячих закусок.
27. Особливості сервірування столу при подаванні других страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні других страв.
28. Особливості сервірування столу при подаванні солодких страв. Правила обслуговування споживачів за столом при подаванні солодких страв.
29. Особливості сервірування столу при подаванні чаю, кави, какао, шоколаду. Техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду.
30. Характеристика карти вин. Зовнішній вигляд та структура карти вин. Основні принципи підбору вин.
31. Назвіть вина, які подаються до холодних страв та закусок; вина, які подаються до десертних страв
32. Принципи поєднання сирів та вина. Правила подавання сиру
33. Рекомендації щодо вживання горілки, настоянки, лікерів та бальзамів, коньяку, віскі та текіли.
34. Характеристика споживання пива, особливості складу та технології.
35. Класифікація методів обслуговування.
36. Характеристика методу та процесу самообслуговування. Форми самообслуговування.
37. Характеристика методу та процесу обслуговування офіціантами. Форми обслуговування офіціантами.
38. Дайте визначення поняття «бенкет». Порядок прийому і виконання замовлення бенкету. Види бенкетів та їх відмінні ознаки. Особливості підготовки до проведення бенкетів.
39. Особливості організації та проведення бенкету-фуршету.
40. Особливості організації та проведення бенкету-коктейлю.
41. Особливості організації та проведення бенкету за типом «шведського столу».
42. Особливості організації та проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

43. Особливості організації та проведення бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.
44. Особливості обслуговування бенкету-чаю.
45. Проведення бенкетів поза межами ресторану.
46. Особливості організації та проведення тематичних бенкетів: до 8 Березня, Новорічного свята, Весілля. Хрещення, повноліття.
47. Правила етикету під час проведення бенкету-прийому: Запрошення гостей. Знайомство. Спілкування. Одяг. Етикет поведінки за столом.
48. Як класифікуються дипломатичні прийоми? Що таке дипломатичний протокол?
49. Які складові елементи підготовчої роботи з організації обслуговування бенкету-прийому? Яка черговість сервірування одного куверту на бенкеті-прийомі?
50. Сутність кейтерингового обслуговування. Класифікація кейтерингових послуг.
51. У чому полягають особливості організації кейтерингового обслуговування порівняно з класичним обслуговуванням споживачів? У чому його переваги?
52. У чому полягає різниця між повносервісним кейтеринговим обслуговуванням та кейтеринговим обслуговуванням готовими продуктами.
53. Охарактеризуйте технологію організації повносервісного кейтерингового обслуговування.
54. Особливості матеріально-технічного забезпечення кейтерингових послуг. Вимоги до складання меню при кейтеринговому обслуговуванні.
55. Дайте перелік послуг, які може надавати ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія), та їх характеристику
56. Види організації дозвілля у ресторані. Види розважальних програм, їх значення
57. Концептуальні ресторани. Навести приклади створення концептуального тематичного ресторану.
58. Особливості ресторанів з національною кухнею. Характеристика національної кухні
59. Вимоги до препатійного ресторану. Варіанти розміщення препатійного ресторану. Стилiстика препатійного ресторану.
60. Характеристика ресторану pre-party. Режим роботи ресторанів pre-party. Альтернативи ресторану pre-party.
61. Бари та їх призначення. Класифікація барів. Характеристика торгових приміщень (барів).
62. Характеристика посуду для подавання напоїв у барі. Інвентар та інструмент на робочому місці бармена. Барні прикраси.
63. Класифікація коктейлів, аперитивів, дигестивів. Особливості їх подачі.
64. Кафе, їх призначення. Класифікація кафе. Характеристика меблів у кафе.

65. Професійні вимоги до бариста. Інвентар на робочому місці бариста. Посуд для подавання кави у кав'ярні.
66. Типи закладів ресторанного господарства для дітей. Види дитячих бенкетів.
67. Сервірування дитячих столів. Меню в закладах ресторанного господарства для дітей
68. Особливості організації дитячого дозвілля. Варіанти складання серветок дитячої тематики. Тематика святкових родинних програм. Послідовність підготовки до шоу-програми.
69. Які види закладів ресторанного господарства існують у підприємствах готельно-туристичного комплексу? Які форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах ви знаєте?
70. Які ви знаєте види сніданків, що пропонуються споживачам у ресторанах готельних комплексів?
71. Чим відрізняються і що є загальним при організації ланчів, бізнес-ланчів, експрес-обідів?
72. Характеристика «Room service» і як організовується обслуговування?
73. Форми обслуговування учасників ділових заходів. Підготовка до обслуговування учасників ділових заходів. Загальні вимоги до організації обслуговування під час ділових заходів.
74. Обслуговування учасників ділових заходів за місцем проживання у готелі.
75. Типи закладів ресторанного господарства, які надають послуги харчування на виставках та ярмарках. Роль та місце зони ресторанного господарства
76. Особливості організації харчування у фітнес-центрах.
77. Спортивне харчування людей з підвищеною фізичною активністю.
78. Пріоритетні типи закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах.
79. Види бенкетів, що пропонуються закладами ресторанного господарства при фітнес-центрах.
80. Особливості асортиментної політики закладів ресторанного господарства фітнес-центрів. Види барів при фітнес-центрах, їх характеристика.
81. Дайте характеристику меню різних видів харчування відповідно до місця організації харчування учасників спортивних змагань.
82. Охарактеризуйте структуру послуг з харчування та реалізації кулінарної продукції, яку пропонують учасникам спортивних змагань та глядачам закладу ресторанного господарства за місцем проведення змагань.
83. Основні принципи організації харчування туристів. Вимоги до сніданку туристів з різних країн. Режим харчування туристів.
84. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах, організація обслуговування групи туристів, організація обслуговування туристів з дітьми.

85. Організація роботи заготівельного підприємства ресторанного господарства, яке забезпечує напівфабрикатами і готовою продукцією заклади ресторанного господарства на ринку.
86. Особливості організації харчування школярів у загальноосвітніх навчальних закладах. Фактори впливу на організацію харчування школярів.
87. Обслуговування школярів за типом «шведський стіл».
88. Особливості обслуговування студентів при реалізації комплексних раціонів харчування.
89. Класифікація контингентів споживачів за характером виробничого процесу. Визначте поняття зосереджений і розосереджений контингент споживачів та особливості організації їх обслуговування
90. Організація харчування та дозвілля в торговельних та торговельно-розважальних комплексах. Характеристика закладу швидкого обслуговування «МакДональдз».
91. Визначення поняття «гостинність».
92. Еволюція індустрії гостинності.
93. Специфіка та концептуалізація надання готельних послуг.
94. Особливості готельних послуг, що впливають на специфіку функціонування готельних підприємств.
95. Історія розвитку підприємств готельного господарства.
96. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельної справи.
97. Туризм як основа сучасної індустрії гостинності.
98. Найбільші об'єднання готелів світу, світові мережі.
99. Функціональне призначення підприємств готельного господарства.
100. Типізація засобів розміщення відповідно до рекомендацій UNWTO.
101. Фактори, що впливають на типізацію готельних підприємств.
102. Основні принципи та підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах світу.
103. Класифікація підприємств готельного господарства за рекомендацією ВТО.
104. Класифікація готельних підприємств з урахуванням мінімальних вимог до їх категорій.
105. Приміщення готельного господарства, з урахуванням типу готелю.
106. Групи приміщень підприємств готельного господарства.
107. Технологічні процеси при обслуговуванні функціонально-організаційних приміщень підприємств готельного господарства.
108. Схема організації приміщень готельного господарства.
109. Основні елементи наповнення номера готелю.
110. Характеристика типів номерів.
111. Вимоги до організації номерного фонду.
112. Основні види нежитлових приміщень готелю.
113. Характеристика приміщень спортивно-рекреаційного обслуговування в готелі.

114. Характеристика приміщень для проведення засідань та зборів (конференц-зали).
115. Архітектурні рішення підприємств готельного бізнесу.
116. Інтер'єр підприємств готельного господарства.
117. Маркетингові та рекламні рішення при проектуванні споруд готелів.
118. Основні принципи організації внутрішнього простору підприємств готельного господарства.
119. Інтер'єр, стиль та дизайн підприємств готельного бізнесу.
120. Роль меблів у житлових і громадських приміщеннях готельного господарства.
121. Якість та вимоги до меблів для оснащення підприємств готельного господарства.
122. Проектування схем розміщення меблів в підприємствах готельного господарства.
123. Текстильні матеріали у інтер'єрі готелів.
124. Декоративне оформлення приміщень у готелях.
125. Світові тенденції та особливості моди в готельному господарстві.
126. Об'єкти територій готельного підприємства, що підлягають прибиранню.
127. Види машин та механізми для прибирання території в літній та зимовий період.
128. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду.
129. Організація прибиральних робіт у коридорах, холах, вітальнях та службових приміщеннях.
130. Технологія підготовки технічних карток для здійснення прибирання у приміщеннях загального користування.
131. Вимоги щодо періодичності заміни постільної білизни.
132. Норми забезпечення готелю білизною і рушниками у світі.
133. Типові норми заміни постільної білизни та рушників.
134. Вимоги, щодо оснащення готелю білизною та постільними речами відповідно до ДСТУ 4269:2003.
135. Організація роботи адміністративно-управлінської служби.
136. Організація роботи рецепції.
137. Вимоги до персоналу рецепції.
138. Організація роботи відділу бронювання.
139. Організація роботи відділу обслуговування номерного фонду, вимоги до персоналу.
140. Організація роботи персоналу, що забезпечує харчування у готелі.
141. Організація роботи служби що надає додаткові послуги.
142. Види додаткових послуг в готелі.
143. Основні функції та особливості організації роботи служби прийому та розміщення гостей.
144. Основні правила та режим роботи служби прийому та розміщення.

145. Основні посадові обов'язки та вимоги до персоналу, які працюють у готелях.
146. Американські та Європейські принципи роботи служб прийому та розміщення.
147. Критерії формування штатного розпису, роботи працівників служби прийому та розміщення.
148. Основні вимоги до здійснення бронювання номерів.
149. Способи здійснення бронювання.
150. Анулювання бронювання.
151. Подвійне бронювання.
152. Терміни анулювання заявок на бронювання.
153. Сучасні системи Інтернет – бронювання, їх недоліки та переваги.
154. Технологія реєстрації туриста.
155. Порядок реєстрації туристичних груп.
156. Правила заповнення документів первинного обліку.
157. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, технологія їх надання.
158. Побутове обслуговування мешканців готелю.
159. Організація виїзду з номерів.
160. Порядок складання актів на відшкодування збитків.
161. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцям.
162. Інформаційне обслуговування у готелях.
163. Автоматизація основних процесів у підприємствах готельного господарства.
164. Організація транспортного обслуговування в готелі.
165. Організація анімаційних послуг в готелі.
166. Харчування для гостей готелю, у закладах ресторанного господарства, підприємств готельного господарства.
167. Основні види сніданків у готелі.
168. Суть та психологія обслуговування у готельному господарстві.
169. Організація та технологія обслуговування банкетів і прийомів.
170. Організація та технологія обслуговування у номерах готельних підприємств.
171. Поняття культури обслуговування в готельному комплексі.
172. Культура поведінки працівників готелю.
173. Конфліктні ситуації у сфері гостинності.
174. Стандарти телефонного спілкування у підприємствах готельного бізнесу.
175. Організація матеріально-технічного постачання в готельному господарстві.
176. Характеристика санітарного стану в підприємствах готельного господарства.
177. Система вентиляції в підприємствах готельного господарства.
178. Система управління персоналом готельного підприємства.
179. Вимоги до персоналу готелю.

180. Характеристика формування посадових інструкцій та контрактів з працівниками готелю.
181. Суть, цілі і види менеджменту.
182. Головні принципи менеджменту.
183. Сутність та класифікація методів менеджменту.
184. Економічні методи менеджменту.
185. Організаційно-розпорядчі методи.
186. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу у розвинених країнах світу.
187. Менеджер як професія. Роль менеджерів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
188. Характеристика класифікаційних груп менеджерів.
189. Модель сучасного менеджера у закладах індустрії гостинності.
190. Професійні та особистісні якості менеджера.
191. Критерії ефективності діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу.
192. Загальна характеристика та класифікація функцій менеджменту.
193. Сутність і зміст планування як функції менеджменту.
194. Планування робочого дня менеджера.
195. Класифікація цілей організації. Дерево цілей.
196. Види планування та їх взаємозв'язок (стратегічне, тактичне, поточне).
197. Організація як загальна функція менеджменту. Організація робочого простору.
198. Повноваження, обов'язки, відповідальність.
199. Процес делегування повноважень і відповідальності.
200. Поняття мотивації і її зміст. Засоби мотиваційного впливу.
201. Поняття і зміст контролю. Види контролю.
202. Процес контролю та техніка його проведення.
203. Види організаційних структур. Порядок їх побудови.
204. Загальні поняття організаційної структури: бюрократична та адаптивна структури. Види бюрократичних структур.
205. Адаптивна структура: програмноцільова та матрична.
206. Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень.
207. Умови підготовки та прийняття управлінських рішень. Механізм оптимізації рішень.
208. Різновиди технологій прийняття рішень.
209. Методи колективних рішень.
210. Фактори, що впливають на процес прийняття управлінських рішень. Якість управлінських рішень.
211. Поняття і характеристика комунікацій.
212. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій.
213. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікацій.

214. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Місце та роль міміки, жестів у комунікативному процесі.
215. Поняття конфлікту. Основні типи конфлікту.
216. Причини конфлікту. Основні способи управління конфліктною ситуацією.
217. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації. Сучасний менеджмент профілактики конфліктів.
218. Переміни та стреси. Особливості управління стресами в організації.
219. Сутність категорій «лідерство», «команда». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства.
220. Стилi керівництва.
221. Якості необхідні для створення ефективної та злагодженої команди. Тімбілдінг.
222. Емоційне вигорання лідера. Емоційний інтелект, емоційне лідерство.
223. Поняття та типи тайм-менеджменту.
224. Психологічні аспекти тайм-менеджменту.
225. Стратегії вміння говорити «ні».
226. Пріоритетність цілей в тайм-менеджменті.
227. Методи інвентаризації та аналізу часу.
228. Методи контролю, які використовують у тайм-менеджменті.
229. Зміст та основні поняття процесу управління людськими ресурсами.
230. Політика управління персоналом організації.
231. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності.
232. Організація набору та відбору персоналу.
233. Управління рухом та розвитком персоналу організації.