

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Державного університету
«Житомирська політехніка»

протокол від 16 грудня 2022 р.
№ 13

ПРОГРАМА

атестаційного екзамену за фахом

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

факультет бізнесу та сфери обслуговування

(назва факультету)

кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

(назва кафедри)

Рекомендовано на засіданні
кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

(назва кафедри)

14 грудня 2022 р., протокол № 8

Розробники: д.е.н., професор Галина ТАРАСЮК,
д.е.н., доцент Альона КЛИМЧУК, к.т.н., доцент Андрій ЧАГАЙДА,
к.е.н., доцент Анна ШЕСТАКОВА

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 2

Програма атестаційного екзамену для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», ОПП «Готельно ресторанна справа» обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи «14» грудня 2022 р., протокол №8 та на засіданні Вченої ради факультету бізнесу та сфери обслуговування «15» грудня 2022 р., протокол №11.

Розробники: д.е.н., професор Галина ТАРАСЮК
д.е.н., доцент Альона КЛИМЧУК
к.е.н., доцент Андрій ЧАГАЙДА
к.е.н., Анна ШЕСТАКОВА

Рецензенти: ВИГОВСЬКА Наталія Георгіївна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів та цифрової економіки
ОСТАПЧУК Тетяна Петрівна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Затверджено Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування (протокол № 11 від «15» грудня 2022 р.)

Програма атестаційного екзамену за фахом для здобувачів вищої освіти, освітнього ступеня «бакалавр», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо професійна програма «Готельно-ресторанна справа». Програма містять перелік навчальних дисциплін та загальні рекомендації щодо підготовки до атестаційного екзамену.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 3

Зміст

1. Вступ.....	3
2. Перелік змісту навчальних дисциплін, що виносяться на атестаційний екзамен за фахом.....	9
Навчальна дисципліна «Менеджмент в готельно-ресторанній справі».....	9
Навчальна дисципліна «Організація готельної справи».....	13
Навчальна дисципліна «Організація ресторанної справи».....	20
Навчальна дисципліна «Проектування підприємств галузі»	23
Навчальна дисципліна «Маркетинг в готельно-ресторанній справі».....	24
Навчальна дисципліна «Управління якістю продукції і послуг в готельно- ресторанній сфері».....	29
3. Методичні рекомендації щодо підготовки та проведення атестаційного екзамену за фахом.....	33
4. Критерії оцінки атестаційного екзамену.....	33
5. Рекомендована література.....	34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 4

Вступ

Програма атестаційного екзамену розроблено відповідно до освітньо-професійної програми галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня «бакалавр».

Атестаційний екзамен для здобувачів рівня вищої освіти – бакалавр включає перевірку знань, що формують компетентності, зазначені у Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і який проводиться на завершальному етапі навчання бакалаврів, містить комплекс кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовки, ступінь оволодіння професійними знаннями та уміннями для виконання виробничих функцій, зазначених в освітньо-професійній програмі.

Мета атестаційного екзамену – є виявлення рівня засвоєння теоретичних знань та практичних навичок здобувачів.

Атестаційний екзамен складається з тестових завдань, що формують основні компетенції бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

На екзамен виносяться наступні дисципліни:

1. Менеджмент в готельно-ресторанній справі
2. Організація готельної справи
3. Організація ресторанної справи
4. Проектування підприємств галузі
5. Маркетинг в готельно-ресторанній справі
6. Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері

Форма екзамену – письмова (он-лайн чи оф-лайн).

Для проведення атестаційного екзамену за фахом організовується екзаменаційна комісія у складі голови та екзаменаторів (членів) комісії. Комісія створюється щорічно наказом ректора і діє протягом календарного року.

Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті екзамену здобувач вищої освіти може отримати наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в Стандарті вищої освіти підготовки бакалаврів за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Матриця відповідності програмних компетентностей компонентам освітньої програми, що виносяться на атестаційний екзамен

Програмні компетентності	ОК 20	ОК 23	ОК 24	ОК 26	ОК 27	ОК 30
ЗК 01. 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,		+	+		+	+

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 5

вести здоровий спосіб життя.						
ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	+	+	+		+	+
ЗК 05. Здатність працювати в команді.		+	+		+	
ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.		+	+			+
ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.		+	+	+		
ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.					+	
ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	+	+	+		+	
СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.		+	+			
СК 03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.		+	+	+		
СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	+					
СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	+					
СК 06. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.	+			+		
СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.					+	+
СК 09. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.		+	+			
СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.						+
СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.		+	+	+	+	
СК 13. Здатність здійснювати планування,						+

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	

Арк 38 / 6

управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.						
СК 14. Здатність розробляти об'ємно-планувальні рішення підприємств галузі.				+		
СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.		+				+
СК 16. Здатність застосовувати міжнародний досвід збільшення туристично-рекреаційного потенціалу регіону.					+	

Матриця забезпечення програмних результатів навчання відповідними компонентами освітньої програми, що виносяться на атестаційний екзамен

Програмні результати	ОК 20	ОК 23	ОК 24	ОК 26	ОК 27	ОК 30
ПРН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.				+		+
ПРН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.	+				+	
ПРН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.		+		+		
ПРН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	+	+	+			
ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.		+	+	+		
ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	+	+	+			+
ПРН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.		+	+	+		
ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів		+	+			

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	

Арк 38 / 7

готельного та ресторанного господарства.						
ПРН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.			+			
ПРН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	+					
ПРН 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	+				+	
ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.	+			+	+	
ПРН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.		+	+			
ПРН 23. Презентувати та візуалізувати концепції дизайну та об'ємно планувальні рішення підприємства галузі.				+		
ПРН 24. Організувати та просувати на ринку якісне споживання додаткових готельних послуг (екскурсійних, рекреаційних).		+	+			+
ПРН 25. Знати і розуміти особливості туристично-рекреаційного потенціалу регіону, вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт для розвитку інфраструктури		+				

Для прийому атестаційного екзамену створюється Екзаменаційна комісія (ЕК).

Комісія очолюється Головою, як правило це може бути навчально-педагогічний працівник іншої кафедри університету, або запрошуються провідні вчені в цій галузі з інших навчальних закладів, або ж стейкхолдери. До складу комісії входять заступник голови (як правило завідувач кафедри), викладачі кафедри тощо.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 8

2. Перелік змісту навчальних дисциплін, що виносяться на атестаційний екзамен за фахом

1. Навчальна дисципліна «Менеджмент в готельно-ресторанній справі»

1.1. Поняття і сутність менеджменту.

Організація як об'єкт управління. Поняття «організація». Ознаки та загальні риси організацій як об'єктів управління. Поділ праці в організації та необхідність управління. Організація як відкрита система. Зовнішнє та внутрішнє середовище організації. Базові моделі організації та відповідні до них концепції управління організацією. Еволюція поглядів на сутність менеджменту. Співвідношення категорій «управління», «менеджмент», «адміністрування», «керування». Емпіричний підхід до менеджменту. Управління як наука і мистецтво. Функції менеджменту. Цикл менеджменту. Сучасне тлумачення ролі і сутності менеджменту. Менеджери в організації. Ознаки діяльності менеджера. Розподіл управлінської праці. Сфери менеджменту. Рівні менеджменту. Ролі менеджера в організації за Г. Мінцбергом. Якості, необхідні менеджерам. Перспективна модель менеджера.

1.2. Розвиток науки управління.

Виникнення науки менеджменту та напрямки еволюції управлінської думки. Передумови виникнення науки управління. Підходи до класифікації напрямків розвитку науки управління. Загальна характеристика еволюції наукових підходів до управління організаціями. Ранні теорії менеджменту. Класична теорія менеджменту (школа наукового управління й адміністративна школа управління): напрямки і цілі досліджень, основні здобутки, значення для сучасної практики, обмеженість. Неокласична теорія менеджменту (школа людських стосунків та школа організаційної поведінки): спрямованість досліджень, внесок у розвиток науки управління, основні недоліки. Кількісна теорія менеджменту: основні ідеї, внесок у розвиток теорії управління, напрямки використання досягнень. Інтегровані підходи до управління. Спільні риси інтегрованих підходів до управління. Сутнісна характеристика процесного, системного та ситуаційного підходів до управління: основні ідеї, внесок у розвиток науки управління, практичне застосування. Сучасні напрямки розвитку науки управління. Тенденція посилення технократичного аспекту менеджменту. Орієнтація на технічні та технологічні нововведення. Гуманізація управління. Глобалізація менеджменту. Об'єднання інтересів бізнесу, суспільства і людини. Модель «конкуруючих цінностей» Р. Куінна.

1.3. Основи теорії прийняття управлінських рішень.

Поняття і моделі прийняття рішень. Розширене та вузьке розуміння

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

категорії «прийняття рішень». Місце прийняття рішень у процесі управління. Моделі теорії прийняття рішень: класична, поведінкова, ірраціональна. Процес прийняття рішень. Інтуїтивна та раціональна технології прийняття рішень. Етапи раціональної технології прийняття рішень: діагноз проблеми, накопичення інформації про проблему, опрацювання альтернативних варіантів, оцінка альтернатив, прийняття рішення. Людський та організаційний фактори у процесі прийняття рішення. Індивідуальне та групове прийняття рішень (модель Р. Роскіна, модель Врума-Йеттона, модель Врума-Джаго). Методи творчого пошуку альтернативних варіантів. Класифікація методів творчого пошуку альтернативних варіантів. Методи індивідуального творчого пошуку альтернатив. Методи колективного творчого пошуку альтернатив. Методи активізації творчого пошуку альтернативних варіантів.

1.4. Планування в організації.

Поняття і сутність планування в системі управління. Поняття «планування». Місце планування серед функцій управління. Основні елементи системи планування. Етапи процесу планування: визначення цілей, розробка стратегії, надання стратегії конкретної форми. Типи планів в організації. Стратегічні та оперативні плани. Короткотермінові та довготермінові плани. Завдання та орієнтири. Ситуаційні фактори планування. Цілі управлінського планування. Поняття «мета» в управлінні та класифікація цілей організації. Вимоги до правильно сформульованих цілей. Традиційний процес постановки цілей. Концепція управління за цілями (концепція МВО): сутність, основні етапи, переваги та недоліки. Стратегічне планування в організації. Поняття «стратегія». Елементи стратегії. Рівні стратегії: загальнокорпоративна стратегія, стратегія бізнесу, функціональна стратегія, піраміда стратегій. Процес стратегічного планування: визначення місії фірми, зовнішній та внутрішній аналіз, SWOT-аналіз, визначення конкретних цілей діяльності організації, аналіз стратегічних альтернатив та вибір стратегії. Методи вибору загальнокорпоративної стратегії. Вибір стратегії бізнесу (типові стратегії за М. Портером). Функціональні стратегії. Надання стратегії конкретної форми. Тактичні та оперативні плани. Програми. Політика. Стандартні операційні процедури. Правила.

1.5. Організація як функція управління.

Сутність функції організації та її місце в системі управління. Поняття «організація» та «організаційна діяльність». Основні складові організаційної діяльності. Організаційна структура як результат організаційної діяльності: ступінь складності, ступінь формалізації, ступінь централізації. Поняття «схема організаційної структури управління». Основи теорії організації. Загальна характеристика класичної теорії організації: універсальні принципи управління А. Файоля, модель «ідеальної бюрократії» М. Вебера.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

Поведінковий підхід в теорії організації: системи організації за Р. Лайкертом. Ситуаційний підхід в теорії організації: основні результати дослідження впливу технології, розмірів організації, зовнішнього середовища і стратегії на організаційну структуру. Сучасні напрямки розвитку теорії організації. Основи організаційного проектування. Сутнісна характеристика проектування робіт в організації. Методи проектування і перепроjektування робіт в організації. Основні положення моделі характеристик роботи Гекмана-Олдгема. Поняття, принципи класифікації та базові схеми департаменталізації. Делегування повноважень: поняття, елементи процесу делегування, типи повноважень (лінійні, штабні, функціональні). Централізація і децентралізація. Діапазон контролю і фактори, що впливають на його величину. Висока і плоска структури організації. Механізми вертикальної і горизонтальної координації робіт і видів діяльності в організації. Типи організаційних структур управління. Лінійна, функціональна, лінійно-функціональна, дивізійна, матрична організаційні структури. Мережеві організаційні структури. Переваги та недоліки різних типів організаційних структур. Фактори формування організаційної структури управління. Методи вибору типу організаційної структури. Управління організаційними змінами. Сутність організаційних змін. Модель процесу організаційних змін К. Левіна. Загальна характеристика процесу організаційних змін. Причини опору організаційним змінам. Стратегії подолання опору змінам. Вибір тактики проведення організаційних змін.

1.6. Мотивація як функція управління.

Поняття і сутність мотивації. Мотивація як фактор забезпечення успіху діяльності організації. Поняття «потреби», «спонукання», «стимули», «мотивація». Внутрішнє і зовнішнє винагородження. Сутність мотивування. Зміст основних етапів і послідовність їх реалізації в моделі процесу мотивації. Теорії змісту мотивації. Сутність змістового підходу до вивчення мотивації. Основні положення ключових теорій змісту мотивації: теорії ієрархії потреб А. Маслоу, теорії ERG К. Альдерфера, теорії набутих потреб Д. МакКлелланда, теорії «мотиваційної гігієни» Ф. Герцберга. Метод збагачення праці. Порівняльний аналіз теорій змісту мотивації. Теорії процесу мотивації. Концепція процесного підходу до вивчення мотивації. Сутнісна характеристика основних теорій процесу мотивації: теорії сподівань В. Врума, теорії справедливості С. Адамса, комплексної теорії мотивації Портера-Лоулера. Практична цінність теорій процесу мотивації. Проблеми мотивації в сучасній практиці управління.

1.7. Управлінський контроль.

Поняття та процес контролю. Поняття «контроль» та його місце в системі управління. Етапи процесу контролю: вимірювання процесів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

порівняння реального виконання із стандартами, оцінка та реакція. Модель процесу контролю. Види управлінського контролю: попередній, поточний, заключний. Порівняльна характеристика видів управлінського контролю. Класифікація інструментів управлінського контролю. Фінансовий контроль та його основні складові. Сутність та складові операційного контролю. Контроль поведінки працівників: модель, методи оцінки реального виконання, прямий управлінський контроль, замітники прямого управлінського контролю. Ефективність контролю. Основні характеристики ефективної системи контролю. Дисфункціональний ефект системи контролю та методи його подолання.

1.8. Лідерство.

Поняття та природа лідерства. Співвідношення категорій «вплив», «влада», «залежність», «лідерство». Класифікація джерел влади в організації за Дж. Френчем та Б. Рейвенем. Модель джерел влади К. Гейлса. Лідерство як механізм сполучення різних джерел влади. Порівняльна характеристика менеджера і лідера. Теорія особистих якостей лідера. Основна ідея і завдання підходу до вивчення лідерства з позицій особистих якостей. Шкала найсуттєвіших характеристик лідера за Є. Гізеллі. Класифікація особистих якостей успішних керівників за Р. Стогділом. Основні результати досліджень теорії особистих якостей лідера. Концепції поведінки лідера. Поняття «стиль керування» та «діапазон стилів керування». «Теорія Х» і «Теорія Y» Д. МакГрегора. Авторитарний і демократичний стилі керування. Концепція трьох стилів керування К. Левіна. Двофакторна модель лідерства вчених університету штату Огайо (США). Концепція лідерства Р. Лайкерта. Модель типів управління Р. Блейка та Дж. Моутон. Висновки за результатами досліджень поведінкових концепцій лідерства. Концепції ситуаційного лідерства. Загальна характеристика ситуаційного підходу до лідерства. Континуум лідерської поведінки Танненбаума-Шмідта. Модель ситуаційного лідерства Ф. Фідлера. Модель ситуаційного лідерства П. Герсі і К. Бланшарда. Модель «шлях-мета» Гауса-Мітчелла. Основні здобутки ситуаційного підходу до вивчення лідерства. Сучасні концепції лідерства. Сучасні підходи до лідерства як поєднання традиційних та ситуаційного підходів. Концепція атрибутивного лідерства. Модель харизматичного лідерства. Концепція перетворюючого (трансформуючого) лідерства. Інтерактивні та сервісні керівники.

1.9. Комунікації в управлінні.

Поняття і процес комунікації. Поняття «комунікація» та її роль в системі управління організацією. Елементи комунікації (відправник, одержувач, повідомлення, канал комунікації, перешкоди комунікації). Модель процесу комунікації. Зміст основних етапів процесу комунікації (формування концепції комунікації, кодування, передавання повідомлення

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

каналами комунікації, декодування, інтерпретація та оцінка повідомлення, зворотний зв'язок). Міжособові та організаційні комунікації. Поняття «міжособові» та «організаційні» комунікації. Усна, письмова та невербальна комунікації, їх форми, переваги та недоліки. Ситуаційна модель вибору носія інформації Ленгела-Дафта. Формальні та неформальні організаційні комунікації. Види формальних комунікацій: низхідні, висхідні, горизонтальні. Роль неформальних комунікацій в системі управління. Поняття «комунікаційна мережа». Типи комунікаційних мереж в групах. Централізовані й децентралізовані комунікаційні мережі. Модель вибору типу комунікаційної мережі в групі. Мережі неформальної комунікації. Відкриті комунікації та діалог. Управління організаційними комунікаціями. Індивідуальні перешкоди на шляху ефективної комунікації. Організаційні комунікативні бар'єри. Шляхи подолання перешкод до ефективної комунікації. Модель вибору стилю комунікації. Розвиток індивідуальних навичок комунікації.

1.10. Ефективність управління.

Ефективність діяльності організації. Поняття «організаційна ефективність». Видова класифікація ефективності організації: індивідуальна, групова, загальноорганізаційна. Особливості оцінки організаційної ефективності. Концепції визначення ефективності управління: цільова, системна, на основі досягнення балансу інтересів, функціональна та композиційна. Критерії ефективності управління організацією за зазначеними концепціями. Підходи до оцінки ефективності управління: інтегральний, рівневий та часовий. Критерії ефективності управлінської діяльності за різними підходами до оцінки ефективності управління. Напрямки підвищення ефективності управління організацією.

2. Навчальна дисципліна «Організація готельної справи»

2.1. Історія розвитку світового готельного господарства.

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя; новий час (XVI ст. - початок XX ст.).

2.2. Історія розвитку готельного господарства України.

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

2.3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

сучасних готельних технологій. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджуваної стандартизації. Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

2.4. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу.

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі - їх призначення. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства. Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог. Класифікація підприємств готельного господарства України Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система "зірок". Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 14

2.5. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

2.6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

2.7. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

2.8. Організація приміщень житлової групи.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студія) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду.

2.9. Теоретичні основи сервісної діяльності

Сервісна діяльність як основа продуктивної активності готелю. Сутність та особливості готельних послуг. Характеристика основних моделей гостинності. Поняття технології гостинності. Моделі сервісного процесу. Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі “гість – послуга – середовище гостинності”.

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Поняття обслуговування - діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством.

2.10. Організація роботи служби прийому і розміщення.

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

2.11. Організація та технологія бронювання послуг.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – “прибуття – проживання – виїзд”. Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Бронювання місць в готелі. Порядок видачі ключів. Порядок оформлення виїзду гостя.

2.12. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. 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. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями. Організація інформаційної служби в підприємстві готельного господарства. Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку.

2.13. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі.

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів.

2.14. Анімаційні послуги в готелях.

Сутність готельної анімації, її риси, функції. Готельна анімація: зміст, способи та форми. Класифікація анімаційних послуг курортних готелів. Факторами, які визначають високу якість готельної анімації для гостей готелів.

Технологія анімаційного процесу. Технологічний процес створення анімаційних програм, його елементи. Організаційна структура служби дозвілля і розваг готелю. Сукупність складових анімаційного проекту. Проектування анімаційних програм. Проект анімаційної програми, його етапи. Аналіз анімаційної діяльності готельних підприємств. Аналіз ресурсів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

готелю, обраного для конкретизації і наочності аналізу щодо запровадження анімаційних послуг, його послідовність. Перспективи розвитку готельної анімації на базі готелю. Комплексу заходів з просування і реалізації послуг готельної анімації в готелі. Економічне обґрунтування анімаційної програми. Аналіз основних ризиків реалізації анімаційної програми на базі готелю та заходи щодо їх мінімізації.

2.15. Організація та технологія обслуговування в закладах ресторанного господарств при готелях.

Основні фактори, які впливають на організацію роботи підприємств ресторанного господарства при підприємствах готельного господарства. Характеристика основних типів підприємств громадського харчування, що обслуговують туристів: ресторани, кав'ярні, їдальні, бари, буфети, закусочні. Виробничо-торговельна структура підприємства громадського харчування з урахуванням функцій, що виконуються. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства при готелях. Складові частини процесу обслуговування. Види посуду, приборів і білизни. Види сервіровок столів. Організація повсякденного обслуговування туристів. Організація обслуговування мешканців в номерах. Особливості проведення бенкетів в номерах.

2.16. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі.

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Розрахунок потреби в різних видах матеріальних ресурсів, їх запасів. Методики нормування запасів матеріальних ресурсів. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання.

2.17. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі.

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи в

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 18

підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатиральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

2.18. Сучасні інформаційні технології в готелях. Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю). Інформаційний центр у готелі. Нічний аудит. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні системи Інтернет-бронювання.

2.19. Управління безпекою готелю

Технологія забезпечення безпеки готелю. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки. Централізоване сховище цінностей клієнтів Система охоронної сигналізація контроль доступу в готель. Комплекс технічних засобів безпеки. Комплекс заходів для протипожежного захисту. Охоронна сигналізація і відеоспостереження. Система розблокування виходів. Пожежна безпека, охорона праці і техніка безпеки в готелях. Система візуально-звукового оповіщення. Система візуально-звукового оповіщення. Управління системою вентиляції і димовидалення. Система охоронної сигналізації. Система управління доступом. Система телевізійного спостереження. Система захисту інформації. Система оперативного зв'язку. Технічна міцність будинку готелю. Охорона праці і техніка безпеки в готелях. Економічна безпека готелю. Показники та індикатори економічної безпеки готелю Класифікація та оцінка економічної безпеки готелів. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події.

2.20. Експлуатаційна діяльність готелю

Сутність і значення економічної ефективності готелю. Основні джерела формування бази даних для аналізу показників експлуатаційної програми готелю. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю. Основи фінансового менеджменту готелю. Ефективність використання ресурсів готелем (базові показники ефективності). Витрати готелів і їхні види.

2.21. Ціноутворення в готельному бізнесі

Особливості ціноутворення в готелях. Тарифи на готельні послуги. Формування ціни на готельні послуги. Методи формування цін в готелях.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

Метод розрахунку ціни послуги на основі витрат. Метод розрахунку ціни за цільовою нормою прибутку. Мінімальна ціна. Конкурентоспроможна ціна. Метод розрахунку ціни, базуючись на рівні поточних цін. Метод наближеного підрахунку. Формування тарифу на основі приведення витрат до площі готелю. Формула Хаббарта. Управління прибутком. Структура вартості послуг розміщення. Експлуатаційна собівартість одиниці послуг. Зведений кошторис експлуатаційних витрат. Відрахування на соціальні заходи. Витрати на опалення, водопостачання та електроенергію. Витрати на амортизаційні відрахування. Витрати на прання та прасування білизни. Витрати на телефонізацію, радіофікацію. Прямі витрати. Непрямі адміністративні витрати, витрати на збут, загальнопромислові та загальногосподарські витрати. Практика використання цінових знижок та спеціальних тарифів в Україні та за кордоном.

2.22. Організація співпраці готелю з турфірмами

Принципи співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами. Схеми співпраці. Здавання в оренду готелю. Схема співпраці «оренда готелю». Ризикові форми співпраці: на умовах підвищеної комісії; на умовах пріоритетного бронювання; разові заявки на умовах стандартної комісії. Безризикові схеми: оренда готельного підприємства; продаж блоку місць на умовах комітменту, елотменту; безвідзивне бронювання. Оформлення договірної документації.

2.23. Управління персоналом в готелі

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика. Функції управління персоналом готелю. Принципи і структура управління персоналом. Роль кадрового планування в готелі. Основні напрямки роботи кадрової служби готелю у сучасних умовах. Оцінка і стимулювання праці персоналу. Методи визначення потреби в персоналі. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Показники стану нормування. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства.

3. Навчальна дисципліна «Організація ресторанної справи»

3.1. Історія розвитку закладів ресторанного господарства

Зародження ресторанного господарства. Еволюція індустрії гостинності. Еволюція ресторанного бізнесу. Таверни, стабулярії, мансіонес, постійні двори. Соціально-економічне значення ресторанного господарства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

Середньовічне обслуговування та його правила. Розвиток ресторанного господарства в Новий час (XVI ст. – поч. XX ст.). Організаційні напрями, технологічні винаходи. Кав'ярні, кафе, їдальні. Розвиток ресторації на українських землях – від корчми до ресторану. Зародження українських національних кулінарних традицій. Корчма, шинок, забігайлівки, трактири, харчевня, чайна, кабак. Міжнародні стандарти галузевої класифікації видів економічної діяльності. Позитивні та негативні наслідки розвитку ресторанного господарства України.

3.2. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.

Підприємство - основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та ін.). Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг.

3.3. Організація постачання закладів ресторанного господарства.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

3.4. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Організація тарного господарства.

3.5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Класифікація виробничих процесів. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність.

3.6. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 21

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика.

3.7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

3.8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

3.9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування.

3.10. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

Організація проведення банкетів та прийомів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ). Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, "келих вина", "келих шампанського", обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі

3.11. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні.

4. Навчальна дисципліна «Проектування підприємств галузі»

4.1. Основні чинники формування архітектурних типів споруд готельно-ресторанних комплексів.

Історичні особливості організаційних засад і нормативної бази проектування готелів.

4.2. Архітектурно-планувальна організація готелів.

Типологія готельних споруд та їх характеристика. Загальні правила графічного оформлення будівельних креслень.

4.3. Концептуальні засади проектування закладів гостинності.

Вибір місця і кон'юнктурні дослідження. Зовнішня організація функціональних елементів готелів залежно від їх категорії.

4.4. Принципи проектування. Об'ємно-планувальні рішення готелів.

Визначення структури і площ приміщень різного функціонального призначення. Планувальні рішення одноповерхових та багатоповерхових будівель готелів.

4.5. Проектування приміщень готелю.

Вимоги до проектування адміністративно-господарських приміщень готелів. Вимоги до проектування вестибюльної групи готелів. Підходи до планувальних рішень житлових поверхів. Основні принципи проектування житлових приміщень. Основні принципи проектування побутових приміщень. Особливості проектування приміщень громадського призначення готелів. Особливості організації та проектування приміщень розважального та культурно-видовищного обслуговування. Особливості організації та проектування приміщень туристсько-спортивного профілю. Особливості проектування та організації приміщень торгового та побутового призначення.

4.6. Проектування закладів ресторанного господарства при готелі.

Етапи вибору типу, місткості та складу приміщень закладів ресторанного господарства залежно від категорії готелю. Вимоги до розташування приміщень закладів ресторанного господарства у готелях

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

різної категорії. Мета, завдання та послідовність розроблення об'ємно-планувальних рішень закладів ресторанного господарства. Зонування приміщень ресторанного господарства за їх функціональним призначенням залежно від ролі у процесі обслуговування. Проектування виробничої програми для заготівельних закладів ресторанного господарства. Проектування виробничої програми для доготівельних закладів ресторанного господарства. Об'ємно-планувальні рішення закладів ресторанного господарства при готелях. Проектування виробничих цехів закладів ресторанного господарства готельних комплексів. Проектування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів закладів ресторанного господарства. Проектування торгової та адміністративно-побутової групи приміщень закладів ресторанного господарства у готелях. Принципи проектування вестибюльної та торговельної групи приміщень закладів ресторанного господарства. Принципи проектування адміністративно-побутових і технічних приміщень закладів ресторанного господарства.

4.7. Основи дизайну закладів індустрії гостинності.

Функціонально-просторові основи організації інтер'єрів. Вимоги до проектування інтер'єрів. Функціональні, екологічні, технологічні, антропометричні вимоги до інтер'єру. Естетичні вимоги. Композиційні особливості інтер'єру. Особливості сприйняття інтер'єру. Принципи організації інтер'єрного простору. Композиційні засоби дизайну інтер'єру. Засоби формування простору інтер'єру. Предметне наповнення інтер'єру. Природне освітлення інтер'єру.

4.8. Засоби формування дизайнерського рішення для об'єктів готельно-ресторанного господарства.

Стилі інтер'єру. Періоди розвитку стилю. Класифікація стилів. Основні принципи вибору стилю для готелю. Вибір кольорової гамми для об'єктів готельно-ресторанного господарства. Загальні властивості кольору. Особливості кольорового сприйняття. Рекомендації по створенню кольорового рішення інтер'єра. Комплексний підхід до вибору кольорового рішення. Формування дизайн-концепції об'єкту готельно-ресторанного господарства. Формування дизайн-концепції інтер'єра як унікальної торговельної пропозиції. Елементи фірмового стилю.

5. Навчальна дисципліна «Маркетинг в готельно-ресторанній справі»

5.1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності.

Історичні передумови виникнення та розвитку маркетингу. Соціально-економічна сутність маркетингу та еволюція його концепцій. Основні підходи Ж.-Ж. Ламбена щодо визначення сутності маркетингу: маркетинг як самостійний вид підприємницької діяльності; маркетинг як функція

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

управління; маркетинг як сучасне бачення філософії бізнесу. Функції та принципи маркетингу. Характеристика функцій маркетингу: комплексного дослідження ринку; розроблення стратегії маркетингу; формування комплексу маркетингу: товарної, цінової, комунікаційної та збутової політики; організації та контролю маркетингової діяльності. Основні концепції маркетингу та їх характеристика: удосконалення виробництва, удосконалення товару, удосконалення комерційних зусиль, соціально-етичного маркетингу. Поява нових концепцій управління маркетингом – маркетингу стосунків і маркетингу вражень. Маркетинг, що орієнтується на споживачів, або активний маркетинг. Порівняльні характеристики маркетингових орієнтацій на збут і на споживача. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Процес управління маркетингом готелів і ресторанів.

5.2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Поняття середовища маркетингу, його контрольовані та неконтрольовані чинники та розподіл на внутрішнє та зовнішнє. Керовані та некеровані фактори маркетингового середовища. Макросередовище та його складові. Характеристика економічних, політичних, правових, соціальних та техніко-технологічних чинників, що впливають на макросередовище підприємства. Маркетингове мікросередовище підприємства. Характеристика постачальників, посередників, споживачів та контактних аудиторій. Внутрішнє середовище підприємства. Основні чинники внутрішнього середовища. Цілі, завдання та види маркетингу, їх характеристика. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

5.3. Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів.

Зміст поняття «маркетингові дослідження», види та класифікаційні ознаки маркетингових досліджень, основні напрями досліджень. Алгоритм процесу маркетингового дослідження: визначення мети, проблеми і завдань дослідження, робоча гіпотеза, оцінка цінності маркетингової інформації, складання плану дослідження, здійснення дослідження, розроблення рекомендацій та презентація результатів дослідження. Маркетингова інформація та її класифікація. Первинна та вторинна маркетингова інформація, її переваги і недоліки. Кабінетні та польові дослідження. Методи збирання первинної та вторинної маркетингової інформації. Складання анкет. Правила розроблення опитувальних листів. Види питань. Сутність, види та принципи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень.

5.4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства.

Ринок як економічна основа маркетингу та основні ознаки класифікації

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

ринків. Особливості маркетингових досліджень ринку готельного і ресторанного господарства. Оцінка кон'юнктури ринку та методи його прогнозування. Визначення ємності і частки ринку. Базові концепції дослідження попиту і пропозиції на ринку послуг і в окремих його сегментах, місткості та характеру ринку, рівня цін і цінової еластичності попиту та пропозиції, ступеня та умов ринкової конкуренції. Кон'юнктурний огляд: особливості та тенденції розвитку готельного та ресторанного господарства, аналіз причинно-наслідкових зв'язків, мікро- та макропоказники, їх зміни за останні роки. Аналіз зовнішніх та внутрішніх умов формування виробничо-ресурсної та збутової програм підприємства. Оцінка фінансово-економічного становища підприємства, аналіз стратегії підприємства на ринку, ревізія товарної, цінової, розповсюджувальної, комунікаційної політики підприємства готельного та ресторанного господарства, аналіз його організаційної структури управління, оцінка матеріально-технічної бази тощо. Поняття внутрішньої та зовнішньої конкурентної переваги. Варіанти поведінки підприємства готельного та ресторанного господарства на ринку залежно від конкурентної ситуації. Матриця конкурентних переваг. Значення нематеріальних активів у підвищенні конкурентоспроможності підприємства. Позичування підприємства з метою досягнення конкурентних переваг: використання методу «SWOT» для визначення позиції підприємства на ринку; аналіз зведеної таблиці конкурентних позицій підприємства у готельному та ресторанному господарстві, оцінка його конкурентоспроможності; вибір і застосування стратегії позиціонування.

5.5. Маркетингові дослідження конкурентів

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

5.6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів.

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

5.7. Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії.

Сутність та принципи сегментування ринку: територіальний, соціальний, демографічний, психологічний, поведінковий. Вибір цільових

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

(найбільш привабливих) сегментів ринку. Пошук ніші ринку. Критерії сегментування: кількісні параметри сегменту, доступність сегменту для підприємства, суттєвість сегменту, прибутковість, сумісність сегменту з ринком основних конкурентів, ефективність роботи на обраній сегмент ринку, захищеність обраного сегменту від конкуренції. Стратегії маркетингу щодо сегментації ринку. Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку, їхня характеристика. Види маркетингу, особливості та фактори, що їх визначають. Позиціонування товару на ринку. Умови позиціонування та ціль позиціонування.

5.8. Маркетингова продуктова політика.

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

5.9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства.

Сутність, цілі та завдання цінової політики підприємств готельного та ресторанного господарства, її основні елементи. Фактори, які необхідно враховувати під час розробки цінової політики: макро- та мікрофактори, внутрішні фактори. Взаємозв'язок ціноутворення та етапу життєвого циклу товару підприємств готельно-ресторанного господарства. Встановлення ціни на різних етапах життєвого циклу товару: просування нового товару; просування старого товару; графік цінового просування та його диференціація; вплив ціни на поведінку каналів розповсюдження; зміна орієнтирів. Цінові стратегії з гарантією якості. Характеристики сегментів, для яких прийнятна висока ціна. Ціна як показник якості, ціноутворення і престиж.

Цінові стратегії, орієнтовані на "виживання". Характеристики сегментів, які очікують дешеві товари. Умови доцільності встановлення низької ціни. Обставини і тактика ініціативної зміни цін на товари підприємств готельного та ресторанного господарства. Варіанти реагування підприємства на зміну цін конкурентами (підтримка чи ігнорування, швидке чи повільне реагування). Ціноутворення як фактор впливу на поведінку конкурентів. Політика ціноутворення і конкурентоспроможність підприємств готельного та ресторанного господарства.

5.10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства.

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

гостинності та фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Канали розповсюдження та їх характеристика: нульовий, одно-, дво- та трирівневий. Довжина та ширина каналу розподілу. Інтенсивність використання каналів розподілу. Функції каналів розподілу. Визначення та характеристика методів збуту. Види маркетингових посередників. Критерії вибору посередників. Методи збуту. Системи збуту.

5.11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства.

Поняття, функції та види маркетингових комунікацій. Комплекс маркетингових комунікацій та його складові. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Складові комплексу маркетингових комунікацій: реклама, стимулювання збуту, прямий маркетинг, персональний продаж та паблік рілейшнз. Основні етапи процесу просування. Визначення цілей просування. Розроблення стратегій просування. Складання й розподіл бюджету просування. Сутність реклами, її цілі, завдання та види. Оцінка ефективності реклами. Стимулювання збуту Етапи підготовки та проведення заходів стимулювання збуту. Цілі стимулювання споживачів, торгових посередників, власного торгового персоналу фірми. Визначення засобів стимулювання збуту. Оцінка результатів стимулювання збуту. Персональний продаж. Типи продавців, що виконують функцію персонального продажу. Основні управлінські рішення з персонального продажу. Прямий маркетинг та його цілі. Форми прямого маркетингу. Брендинг та процес формування бренду. Спонсорство та види спонсорської діяльності. Оцінка ефективності спонсорської діяльності. Мерчандайзинг. Паблік рілейшнз. Основні цілі та засоби паблік рілейшнз. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства.

5.12. Організація та контроль маркетингової діяльності

Цілі, завдання та функції управління маркетинговою діяльністю. Базові оргструктури управління маркетингом: функціональна; географічна; продуктова (товарна); ринкова. Комбіновані оргструктури управління маркетингом: функціонально-продуктова; функціонально-ринкова; продуктово-ринкова; функціонально-продуктово-ринкова. Організація маркетингового контролю. Програма та бюджет маркетингу. Організація маркетингової діяльності у закладах готельно-ресторанного господарства. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 28

6. Навчальна дисципліна «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері»

6.1. Загальні положення у сфері управління якістю.

Комплексне управління якістю. Предмет, мета і завдання навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві». Зв'язок цієї дисципліни з іншими дисциплінами. Значення дисципліни у формуванні професійних здібностей майбутніх фахівців, підвищення їх ролі у забезпеченні умов створення конкурентоспроможної продукції. Проблема якості продукції на сучасному етапі соціально-економічного розвитку країни. Законодавча та нормативна база розвитку управління якістю в Україні. Системи управління якістю та їх складові. Розвиток і вдосконалення комплексної системи управління якістю.

6.2. Основні поняття та категорії управління якістю.

Якість як об'єкт управління. Якість – головний фактор конкурентоспроможності продукції. Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Механізм управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». Вплив управління якістю на соціально-економічну політику країни.

6.3. Вітчизняний та зарубіжний досвід управління якістю продукції.

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗПВ (якість, надійність ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ) наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна систем: управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищенню ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробництвом об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ППІ). Управління якістю в Україні. Використання сучасних методів менеджменту якості. Концепція загального (всеохоплюючого) управління якістю (Т(О)М). Принципи ТРМ. Основні напрями діяльності Українського інституту якості (УІЯ), Української асоціації якості (УАЯ), Українського товариства якості (УТЯ), Українського Міжнародного фонду якості, Академії якості, приватної організації «СЕРТИКОМ». Динаміка впровадження і сертифікація систем

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 29

управління якістю відповідно до 180 9000 в Україні. Досвід управління якістю в різних країнах світу.

7.4. Характеристика систем управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методики процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Настанови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Процеси СУЯ на стадії маркетингових досліджень ринку готельних послуг і послуг харчування. Рекламна діяльність.

7.5. Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо. Процеси СУЯ на стадії розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та мешканців у готелі.

7.6. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

Система аналізу небезпек і критичних точок контролю (англ. Hazard Analysis Critical Control Point, НАССР). Загальні відомості. Історія виникнення, основні вимоги, процедури, етапи впровадження. Переваги для виробника, споживача. Вимоги законодавства, рівень впровадження на виробничих підприємствах України.

7.7. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг. Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Паретто, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи оцінювання. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 30

комплексної оцінки якості продукції та послуг.

7.8. Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства. Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Математичні моделі об'єднання одиничних показників у комплексний показник якості.

7.9. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві.

Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

7.10. Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

7.11. Процес контролю якості надання послуг.

Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг. Методи визначення показників якості готельних послуг.

7.12. Оцінка якості обслуговування.

Методи оцінки якості обслуговування. Сприйняття і оцінка гостем

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Політика якісного обслуговування.

7.13. Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.

Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація. Класифікація експертиз за основними критеріями поділу. Об'єкти і суб'єкти експертизи. Методи експертизи. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг. Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна документація при проведенні експертизи. Правила та порядок проведення окремих видів експертиз. Методи збору й обробки інформації в сучасному готелі. Основні принципи збору інформації в готелі та методи її обробки. Джерела інформації - кількісні дослідження: спостереження, експеримент, опитування. Загальна методологія балового методу. Система анкетного опитування споживачів.

7.14. Експертне оцінювання якості побутових послуг.

Критерії експертизи надання послуг. Основні етапи проведення експертизи побутових послуг. Екологічна, економічна, технологічна експертиза побутових послуг. Комплексна експертиза якості. Організаційні ознаки експертизи якості готельних послуг. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії. Сертифікація готельних послуг. Правове регулювання сертифікації готельних послуг. Стандартизація якості. Класифікація найбільш поширених систем сертифікації готельних послуг. Види послуг (матеріальні, нематеріальні (або соціально-культурні), виробничі послуги. Основні принципи якості готельних послуг. Порядок проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Схема оцінювання процесу надання готельних послуг. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 32

3. Методичні рекомендації щодо підготовки та проведення атестаційного екзамену за фахом

Атестаційний екзамен за фахом складається студентами у кінці четвертого року навчання відповідно до навчального плану підготовки, наказу ректора університету та затвердженого календарного плану підготовки бакалаврів.

До складання підсумкового екзамену за фахом допускаються студенти, які у повному обсязі виконали вимоги навчального плану.

4. Критерії оцінки атестаційного екзамену

Атестаційний екзамен за фахом, що складається з тестування (50 тестових завдань) циклу професійних дисциплін. Кожне тестове завдання передбачає чотири варіанти відповідей, серед яких необхідно обрати одні правильну (за кожен правильну відповідь 2 бали).

Після проведення атестаційного екзамену за фахом екзаменаційна комісія оголошує результати. Загальна максимальна кількість балів на комплексному екзамені за фахом – 100 балів.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами та критерії оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Добре
74–81	C	
64–73	D	Задовільно
60–63	E	
35–59	FX	Незадовільно
0–34	F	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	Екземпляр № 1	Арк 38 / 33

5. Рекомендована література

Рекомендована література з дисципліни «Менеджмент в готельно-ресторанній справі»

1. Жуковська Л. Е. Теорія організацій : навч. посіб./ Л. Е. Жуковська, Є. Г. Борисевич, Є. М. Стрельчук. Одеса : ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2011. 148 с.
2. Косач І. А. Ділове адміністрування: менеджмент організацій та управління змінами. Навчальний посібник / І. А. Косач, Л. С. Ладонько, І. В. Калінько. Київ: Кондор- Видавництво, 2014. 217 с.
3. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко ; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К. : Кондор, 2010.– 460с.
4. Менеджмент : навч. посіб. / Г. Є. Мошек, М. М. Ковальчук, Ю. В. Поканевич, та ін.; за заг. редакція Г. Є. Мошека. Київ : Ліра-К, 2015. 550 с.
5. Менеджмент : підручник / С.Ю. Бірюченко, К.О. Бужимська, І.В. Бурачек та ін.; під заг. ред. Т.П. Остапчук. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2021. – 856 с.
6. Менеджмент організацій: навч. посібник / В.І. Гуменник, Ю.С. Копчак, О.С. Кондур. Київ: Знання, 2012.– 503 с.
7. Менеджмент організацій: Підручник / За заг. ред. Л.І. Федулової.- К.:Либидь, 2004. 448с.
8. Монастирський Г. Л. Теорія організації: [навч. посіб.] / Г. Л. Монастирський. – К.: Знання, 2008. – 319с.
9. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
10. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2010. – 72 с.
11. Основи менеджменту : підручник / за ред. А. А. Мазаракі, І. В. Чумаченко. Харків : Фоліо, 2014. 846 с.
12. Осовська Г. В., Осовський О. А. Менеджмент: підручник. Київ : Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.
13. Соболь С. М. Менеджмент : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / С. М. Соболь., В. М. Багацький. – К. : КНЕУ, 2005. – 225 с.
14. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2010. – 408с.
15. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібник / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2012. – 392 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

Рекомендована література з дисципліни «Організація готельної справи»

1. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук. Н. В. Готельна справа : навч. Посібник Вінниця : Едельвейс і К, 2015. – 580 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2006. – 494 с.
3. Головка О.М. Організація готельного господарства: навчальний посібник: Кондор. – 2018. - 338 с.
4. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2012. – 346 с.
5. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012.–472 с.
6. Організація готельного господарства : навч. посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
7. 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.
8. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль ; за ред. Л.С.Трофименко, О.О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 370с.

Рекомендова література з дисципліни «Організація ресторанної справи»

1. ДСТУ 4281: 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
2. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., №219)
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. Посібник / В. В. Архіпов. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
4. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. Посібник / В. В. Архіпов, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2013. – 384 с.
5. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - К.: КНТЕУ, 2009.- 632 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

6. Литвиненко Т Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій. - К.: КНТЕУ, 2009. – 365с.

Рекомендова література з дисципліни «Проектування підприємств галузі»

1. Бойко, М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
2. Писаревський, І. М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.
3. Проектування готелів : навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.
4. Проектування готелів: навч. посіб. : [для вищ. навч. закл.] / А.А. Мазаракі [та ін.]; за ред. А.А. Мазаракі. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с. – ISBN 978- 966-629-244-9.
5. Проектування закладів ресторанного господарства./ А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал та ін. // Підручник / П79 [А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, О.М.Григоренко та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 184 с.
6. П'ятницька, Н. О. Організація виробництва та обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. / Н. О. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2005. – 563 с.
7. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко та ін. Київ : КНТЕУ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 640 С.
8. HoReCa: Том 1. Готелі./А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал та ін. // Навч.посіб.: у 3 т. Т. 1.Готелі / [А.А.Мазаракі та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.
9. HoReCa: Том 2.Ресторани./А.А. Мазаракі, С.Л.Шаповал та ін. // Навч.посіб.: у 3 т. Т. 3. Ресторани / [А.А. Мазаракі та ін.]; за ред А.А.Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 312 с.
10. HoReCa: Том 3. Кейтерінг./А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал та ін. // Навч.посіб.: у 3 т. Т. 3. Кейтерінг / [А.А.Мазаракі та ін.]; за ред А.А.Мазаракі. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 448 с.

Рекомендова література з дисципліни «Маркетинг в готельно-ресторанній справі»

1. Забалдіна Ю. Б., Полтавська О. В. Маркетинг : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2016. 96 с.
2. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг : навч. посіб. Львів : Магнолія 2006, 2019. 508 с.
3. Кравцова С., Стригунова М., Читалкіна М. Класифікація показників

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

якості готельних послуг. Стандартизація, сертифікація, якість. 2012. №5. С.54–60.

4. Маркетинг у готельно-ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій / уклад. Л.М. Гопкало, О.В. Полтавська. Київ : КНТЕУ, 2008. 65с.

5. Мельниченко С. В., Магалецький А. В. Маркетингова політика в готельному бізнесі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2011. 344 с.

6. Силивейстр В. Маркетинг у ресторанному бізнесі. URL : <https://joinposter.com/post/restaurant-marketing> (дата звернення 22.08.2021)

7. Силивейстр В. Цільова аудиторія ресторану. URL : <https://joinposter.com/post/restaurant-target-audience> (дата звернення 22.08.2021)

8. Силивейстр В. Програми лояльності для ресторанів. URL : <https://joinposter.com/post/restaurant-loyalty-programs> (дата звернення 22.08.2021)

9. Силивейстр В. Вибір постачальника у ресторан. URL : <https://joinposter.com/post/choose-the-restaurant-supplier> (дата звернення 22.08.2021)

10. Силивейстр В. Як просувати ресторан в Інтернеті: креативні ідеї для розкручування Вашого закладу. URL : <https://joinposter.com/post/how-topromote-restaurant-in-internet> (дата звернення 22.08.2021)

11. Силивейстр В. Як підвищити середній чек у ресторані. URL : <https://joinposter.com/post/how-to-increase-the-average-check-in-restaurant> (дата звернення 22.08.2021)

Рекомендова література з дисципліни

«Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанній сфері»

1. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С. М. Безродна– Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с

2. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. І [Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін.]. - Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. - 268 с

3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник І О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. - Х.: ХНАМГ, 2012. - 468 с.

4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.02/241.00.1/ОК 43-2022
	<i>Екземпляр № 1</i>	

- 5.** Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус. -Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. - 190 с.
- 6.** Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І.Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: КНТЕУ, 2006.– 234 с.