

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ БІЗНЕСУ ТА ІННОВАЦІЙНОГО  
РОЗВИТКУ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу



**ПРОГРАМА АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**  
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**Галузь знань 24 «Сфера обслуговування »**  
**Спеціальність 241 « Готельно-ресторанна справа»**  
**Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»**

Миколаїв  
2022

## УДК 378.22(083.97)

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 29 листопада 2022 р., протокол № 3

## Укладачі:

О.В. Шобаніна – д-р екон. наук, професор, декан факультету менеджменту, Миколаївський національний аграрний університет;

І. І. Червен – д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет;

С.І. Тищенко – канд. пед. наук, доцент, заступник декана факультету менеджменту з навчальної роботи, Миколаївський національний аграрний університет;

Г.В. Табацкова – канд. екон. наук, ст. викладач кафедри економіки підприємств, голова НМК факультету менеджменту, Миколаївський національний аграрний університет

О.І.Петрова – канд..с.-г. наук, доцент, завідувач кафедри переробки продукції тваринництва та харчових технологій, Миколаївський національний аграрний університет

І.О. Банєва – д-р екон. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

О.В.Величко – канд екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

С.І.Павлюк – канд екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет

І.Г.Крилова - – канд екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет

В.М. Стамат - – канд екон. наук, доцент кафедри менеджменту та маркетингу, Миколаївський національний аграрний університет

О.М.Савінок – канд.техн.наук, доцент кафедри переробки продукції тваринництва та харчових технологій, Миколаївський національний аграрний університет

## Рецензенти:

В.Г.Бурак - канд техн наук, доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, Херсонський державний університет

О.І. Котикова– д-р екон. наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємств Миколаївського національного аграрного університету;

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b>	4
<b>Організація ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	5
<b>Організація готельного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	11
<b>Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	23
<b>Економіка і фінанси готельних та ресторанних підприємств</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	28
<b>Менеджмент готельного і ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	33
<b>Маркетинг готельного і ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	39
<b>Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	48
<b>Технології продукції ресторанного господарства</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	55
<b>Підприємництво та бізнес-планування в готельно-ресторанному господарстві</b> Програма дисципліни Список рекомендованої літератури	59

## ВСТУП

Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань «Сфера обслуговування» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» визначає готельно-ресторанний бізнес як складову сфери обслуговування, як сферу професійної діяльності, яка передбачає формування, просування, реалізацію та організацію споживання готельних та ресторанних послуг, готельне та ресторанне обслуговування. Основними цілями навчання за таких умов є формування загальних і фахових компетентностей достатніх для успішного розв'язання спеціалізованих складних задач і практичних проблем, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

*Вимоги до атестаційного екзамену.* Атестаційний екзамен має передбачати перевірку досягнення результатів навчання визначених цим стандартом та освітньою програмою.

Атестаційний екзамен складається з двох частин:

- перша (теоретична) - комп'ютерна тестова перевірка знань, проводиться у системі дистанційного навчання MOODLE
- друга (практична) - письмове розв'язання практичних задач.

Атестаційний екзамен передбачає виконання кваліфікаційних завдань з дисциплін

- 1. Організація ресторанного господарства;**
- 2. Організація готельного господарства;**
- 3.Управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**
- 4. Економіка і фінанси готельних та ресторанних підприємств**
- 5. Менеджмент готельного і ресторанного господарства**
- 6. Маркетинг готельного і ресторанного господарства**
- 7. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства**
- 8. Технології продукції ресторанного господарства**
- 9. Підприємництво та бізнес-планування в готельно-ресторанному господарстві**

## **ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ ПИТАННЯ ДО АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

### **Програма дисципліни ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Історія розвитку закладів ресторанного господарств.** Виникнення перших закладів харчування. Заклади харчування – праобрази сучасних ресторанів. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності. Сучасні тенденції в ресторанному господарстві. Розвиток мереж закладів ресторанного господарства в сучасних умовах господарювання. Зародження ресторанного господарства.

**Тема 2. Організація діяльності закладів ресторанного господарства.**

Організаційно-правові форми підприємств ресторанного господарства. Загальні поняття про засновницькі документи і реєстрацію підприємств. Особливості виробничо-торгівельної діяльності підприємств ресторанного господарства

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, споживач послуги. Загальні вимоги до послуг та обслуговування. Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація”. ДСТУ 3862-99 “Ресторанне господарство. Терміни та визначення”. Специфічна особливість ресторанного господарства. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів(підприємств), усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

**Тема 3. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.** Класифікація закладів ресторанного господарства. Підходи до класифікації закладів ресторанного господарства в різних країнах світу. Типи закладів ресторанного господарства. Ресторани, їх характеристика, види та класифікація. Кафе, його характеристика, різновиди та класифікація. Закусочна, шинок як тип закладу ресторанного господарства. Бари, їх

різновиди та класифікація. Характеристика та класифікація їдалень, буфетів. Особливості організації кафетерію. Характеристика заготівельних підприємств ресторанного господарства, їх види та особливості діяльності

#### **Тема 4. Характеристика матеріально-технічної бази у закладах ресторанного господарства.**

Характеристика споруд, 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. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Характеристика торгівельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торгівельних залів. Характеристика столів: ресторанных, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо.

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: Скатертини, серветки, рушники.

**Тема 5. Оперативне планування в закладах ресторанного господарства з повним виробничим циклом.** Загальна характеристика оперативного планування. Характеристика видів меню. Типи меню, що застосовуються у міжнародній практиці. Електронне меню. Порядок складання меню, виробничих програм для підприємств з повним циклом виробництва. Оформлення меню.

**Тема 6. Раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства.** Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної

організації праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрямки наукової організації праці.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства - лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. їх характеристика та основні принципи складання.

Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці. Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу.

**Тема 7. Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства.** Характеристика виробничо-торговельної структури ЗРГ. Фактори, що впливають на її формування. Класифікація виробничої структури. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Ресурси та резерви ЗРГ. Форми

організації виробництва у ЗРГ. Моделювання виробничо-торговельної структури ЗРГ Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства.

Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці. Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеню автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах

**Тема 8. Організація постачання закладів ресторанного господарства** Основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства. Організація продовольчого постачання. Організація матеріально-технічного постачання Завдання організації в умовах ринку. Сучасні вимоги до організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами. Джерела постачання та постачальники продуктів. Організація постачання. Вибір постачальника Технологічний процес руху товару на підприємствах ресторанного господарства, його характеристика . Форми і способи руху товару. Транспорт для постачання товару і вимоги до нього . Організація приймання продовольчих товарів. Запаси продуктів, їх значення для ритмічної роботи підприємства Організація матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства

**Тема 9. Організація роботи складського, тарного господарства в закладах ресторанного господарства.**

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовуються. 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. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

**Тема 10. Загальна характеристика методів і форм обслуговування .** Класифікація методів і форм обслуговування. Форми самообслуговування.



Форми обслуговування офіціантами. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства.

**Тема 11. Підготування до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.** Підготовка приміщень для споживачів. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства. Сервірування столів

**Тема 12. Організація обслуговування в ресторанах, барах, кав'ярні** Основні та додаткові послуги ресторану. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах. Тематичний концептуальний ресторан. Етнічний ресторан. Препатійний ресторан. Характеристика барів та їх устаткування. Класифікація барів. Характеристика приміщень бару. Обладнання, посуд, інвентар. Барна карта. Подавання напоїв у барі. Обслуговування споживачів у барах. Кав'ярня як різновид кафе. Організація робочого місця бариста. Подавання кави та кавових напоїв

**Тема 13. Організація обслуговування бенкетів і спеціальних прийомів.** Класифікація бенкетів і прийомів. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговування бенкетів. Підготовка до проведення бенкету. Бенкет-фуршет. Бенкет-коктейль. Бенкет-прийом за типом "шведського столу". Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Бенкет-чай. Особливості обслуговування тематичних бенкетів.

**Тема 14. Організація кейтерингового обслуговування.** Класифікація кейтерингового обслуговування. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. Особливості обслуговування під час презентацій та свят. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування. Персонал служби кейтерингу

**Тема 15. Правила подавання страв і гарячих напоїв.** Правила та техніка подавання перших страв. Правила подавання холодних страв і закусок. Правила подавання других страв. Техніка подавання других та холодних страв і закусок. Правила та техніка подавання солодких страв. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду. Підготовка столу до подавання страв

**Тема 16. Обслуговування гостей напоями.** Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування споживачів напоями. Карта вин. Основи еногастрономії. Правила споживання алкогольних та безалкогольних напоїв. Техніка обслуговування гостей напоями

**Тема 17. Системи автоматизації в закладах ресторанного господарства**

Призначення і види систем автоматизації закладів ресторанного господарства Ефект від впровадження автоматизованої системи. Для яких процесів необхідна автоматизація. Необхідне обладнання для автоматизації ресторанного бізнесу

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мостова Л.М., О.В. Новікова, І.М. Ракленко. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. – Х.: Світ Книг, 2021. – 657 с.
2. О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навчальний посібник./ О. В. Новікова та ін. — Х.: Світ Книг, 2021. — 411 с
3. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є.переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
4. Брич В.Я., Банева І.О. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за ред. В.Я. Брича та ін.. – К. : Ліра-К, 2020. – 484 с.
5. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч.посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
6. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011,584 с.
7. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу: навч.посіб. Київ :КНТЕУ, 2011,215с.
8. Сало Я. М. Організація роботи барів : довідник бармена. Львів : Афіна, 2010, 315 с.
9. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіша,2009,304 с.
- 10.Сокол Т.Г. Організаціяобслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник.Київ : Альтерпрес, 2009,447 с.
- 11.Карпенко В.Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. К.: НМЦ Укоопосвіта, 2003. 248 с.
- 12.Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів. К: КНТЕУ, 2005.96 с.
- 13.Малюк Л. Організація роботи бармена: Навч. посібн. Харків: вид-во ХДАТОГХ, 2002. 214 с.
- 14.Ростовський В.С. Барна справа. К.: Центр учбової літератури, 2009. 398 с.

**Програма дисципліни**  
**ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Сутність та становлення та індустрії гостинності**

Сутність індустрії гостинності. Поняття «гостинність», «індустрія гостинності». Взаємозв'язок сфери гостинності і туризму. Структура, основні складові індустрії гостинності, характеристика напрямів діяльності. Основні етапи розвитку світової сфери гостинності. Історія виникнення та розвитку готельної справи. Розвиток готельної справи в Стародавні часи та Середні століття. Характеристика основних етапів походження і становлення готельного бізнесу: до початку XIX ст. (передісторія готельної справи); на початку XIX – XX ст.; до середини XX ст.; з середини XX ст. і до теперішнього часу (формування індустрії гостинності). Передумови розвитку готельної справи в різні історичні періоди. Сучасні тенденції та фактори розвитку індустрії гостинності. Місце готельного господарства в сфері гостинності та обслуговуванні туристів. Моделі розвитку світового готельного ринку.

**Тема 2. Готельні послуги в сфері гостинності**

Сутність та зміст готельних послуг. Обов'язкові послуги розміщення. Складові елементи послуги розміщення. Функції готельних номерів, комплексність послуг. Поняття "готельний продукт", його структура. Характер готельної пропозиції. Характеристика складових готельного продукту, м'який та твердий готельний продукт. Рівні послуг в готельному продукті. Поняття "очікуваний продукт", "розширений продукт", "потенційним продукт". Характеристика особливостей готельних послуг. Спеціалізація та глобалізація на ринку готельних послуг. Готельні ланцюги, їх категорії та переваги.

Готельна послуга в структурі туристичного обслуговування. Комплексність готельної послуги. Напрями розвитку готельної справи: екологізація бізнесу, діджиталізація сервісних процесів, креативність бізнес-ідей, підвищення якості обслуговування, бізнес-інтеграція з іншими сферами господарської діяльності (торгівля, анімаційна діяльність, гральний бізнес).

NoReCa як бізнес-сектор сфери гостинності: концептуальна характеристика, тренди та напрями розвитку. Значення у розвитку та організації готельного бізнесу в Україні міжнародного проекту FoReCH, та світі. Напрями діяльності FoReCH: обмін досвідом, розповсюдження інноваційних технологій, об'єднання партнерських зусиль в удосконаленні організації надання готельних послуг, визначення вектору розвитку сфери гостинності.

Створення готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному бізнесі. Організаційна характеристика міжнародних готельних ланцюгів. Види готельних ланцюгів: корпоративні ланцюги; ланцюги незалежних підприємств; ланцюги, що надають управлінські послуги.

Залежність глобальних трендів в сфері гостинності від розвитку туризму, інформаційних технологій, готельних корпорацій, незалежних готельних об'єднань.

Характеристика факторів, що впливатимуть на розвиток світової готельної справи. Формування нової моделі готельного сервісу Передумови Організації Міжнародної готельної асоціації (МГА), її роль та значення у розвитку світової готельної справи, UNWTO. Глобальні тренди готельної справи: діджиталізація функціональних процесів; автентичність; еkleктика; поєднання внутрішнього простору із зовнішнім середовищем; екологічність; лобі-коворкінги; Instagrammable простору.

Провідні готел'єри світу на початку XXI ст. Особливості організації міжнародних готельних мереж: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson SAS), InterContinental Hotels Group (Holiday Inn), Inter-Continental, Hyatt, Wyndham Hotel (Ramada), Luxury hotels (Fairmont), Accor (Ibis), Ambassador Plaza, Rival Hotels Inn, Premier International, Reikartz Hospitality Group, Royal Hospitality Group, «Marriott», «Scot's Hotels Limited», «Hilton International» та ін.

Діяльність національних готельних мереж «Premier Hotels and Resorts», «Reikartz Holes Group», «7 днів», «Black Sea Hotels Group», «Royal Hotels and SPA Resorts», «Чорне море».

### **Тема 3. Готельні підприємства, їх типізація**

Готель, готельна індустрія: сутність та поняття. Групи готельних підприємств: «готелі і аналогічні підприємства», «спеціалізовані підприємства», «інші колективні заклади розміщення». Сутність готельної діяльності. Тип, як одиниця класифікації готелів за функціональним призначенням. Зміст поняття «типізація готелів». Нормативно-правова база типізації готелів в Україні. Вплив ключових факторів на типізацію готелів: місцезнаходження, термін перебування гостей, режим експлуатації, контингент, мета подорожі. Принципи групування готелів за типами. Міжнародний досвід уніфікації готелів за ключовим фактором.

Правові засади функціонування суб'єктів готельного бізнесу України, що поширюються на елементи технології створення, організації та реалізації готельних послуг

### **Тема 4. Концепція готелю**

Сутність концепції як бізнес-моделі розвитку готельного бізнесу. Економічні передумови формування концепції готелю: фінансова та соціальна мотивація власників, інвесторів, акціонерів, тренди готельного бізнесу, розвиток ринку готельних послуг, зміни споживчого попиту, конкуренція на ринку (концепція Unique Selling Point (USP)), активізація внутрішніх та в'їзних туристичних потоків).

Передумови формування концепції готелю: локація (привабливість території, туристичні та природні ресурси, наявна інфраструктура), трудові ресурси, інформаційні ресурси та технології.

Етапи розроблення концепції готелю: обґрунтування ідеї та атмосфери, місця розташування, неймінгу, типу та категорії готелю, номерного фонду за типами та категоріями, дизайнерських рішень екстер'єру та інтер'єру приміщень готелю; визначення форматів закладів харчування, пропозиції додаткових послуг.

Світовий досвід формування та реалізації різних концепцій готелю (дизайн-готель, еко-готель, бутик-готель, під водою, на дереві, у печері, у вагонах метро, на скелях, на плавзасобах тощо).

Пітчінг концепції готелю зовнішнім стейхолдерам. Розвиток концепції готелю. Реконцепція функціонуючого готелю, напрями формування реконцептуальних заходів

### **Тема 5. Функціональне призначення готельного підприємства**

Розподіл готельних підприємств за функціональним призначенням. Транзитні та цільові готелі. Організаційні особливості розташування транзитних готелів. Світовий досвід організації транзитних готелів. Функціональні вимоги до транзитних готелів. Сутність понять «транзитний готель», «транзитний турист».

Функціональна організація готелів ділового призначення. Особливості організації прийому та перебування у готелях для туристів, які подорожують з діловою метою. Світовий досвід організації готелів ділового призначення. Організація конгресів, конференцій, симпозіумів, нарад, презентацій, виставок, бенкетів тощо. Особливості організації готелів ділового призначення у провідних готельних мережах світу та України.

Поняття та види курортних готелів (бальнеологічні, кліматологічні, грязелікувальні). Функціональна організація курортних готелів. Особливості організації прийому та перебування у готелях для відпочинку. Світовий досвід організації готелів для відпочинку. Сервісна система курортних готелів, лікувально-оздоровчих засобів розміщення. Особливості організації діяльності готелів для сімей з дітьми.

Готелі для сімейного відпочинку. Готелі клубного типу. Характеристика особливостей сервісу у курортних готелях. Сегмент курортних готелів, як перспективний напрям міжнародного готельного бізнесу.

Роль інфраструктури у формування сервісної системи курортних готелів. Раціональне використання природних ресурсів у організації курортних готелів. Дотримання екологічних вимог до організації готелів для відпочинку. Перспективи розвитку готелів для відпочинку.

Концепція туристичних готелів: туристично-екскурсійних, туристично-спортивних, спеціалізованих. Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Функціональні особливості туристично-спортивних готелів. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту.

Розвиток зеленого, еко-туризму, зелені садиби.

Функціональна організація спеціалізованих готелів: концепція, місцезнаходження, контингент. Особливості організації прийому та перебування у спеціалізованих готелях. Світовий досвід організації спеціалізованих готелів. Функціональні характеристики лотелів, кемпінгів, ротелів, глемпінгів. Особливості обслуговування гостей у приватних готелях типу «вілла», «дача», «бунгало», готелів-капсул.

Сервісна система хостелів, особливості організації основних та додаткових послуг. Таймшер, як вид діяльності спеціалізованих готелів.

Універсалізація спеціалізованих готелів. Перспективи розвитку спеціалізованих готелів.

### **Тема 6. Класифікація готелів**

Готельний сервіс, як ключовий фактор оцінки рівня комфорту готелю. Основні вимоги до класифікації готелів. Основні вимоги до атестації готелю. Критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Статичні та динамічні показники комфорту. Критерії оцінювання рівня комфорту.

Сутність та значення класифікації готелів за рівнем сервісу відповідно до ДСТУ 4269-2003. Міжнародна система стандартизації та сертифікації готельних послуг. Система класифікації міжнародної фірми ВТІ (Business Travel International). Підходи до класифікації готелів у різних країнах світу. Французька система класифікації. Сутність класифікації готелів за системами «зірок», «літер», «корон» у країнах Європи, Африки, Близького Сходу, Китаї та Індії. Особливості американської класифікації готелів та класифікації готельних ланцюгів. Класифікація готелів за місцем

розташування, за цінами і типами послуг.

Класифікація готелів в Україні. Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій за стандартом України. Типологія готелів. Характеристика видів спеціалізованих готелів.

### **Тема 7. Організація приміщень в готелях. Приміщення житлової та нежитлової групи.**

Сутність та значення функціональної організації приміщень. Функціональна організація приміщень залежно від місткості, типу, категорії готелю.

Розподіл приміщень на функціональні групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; культурномасового та спортивно-рекреаційного обслуговування; господарського і складського призначення.

Приміщення вестибюльної групи, як головний комунікаційний і технологічний вузол готелю. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи, та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і облаштування приміщень вестибюльної групи.

Приміщення житлової групи. Номер, як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Вимоги до житлових приміщень готелю. Комфортність номерів, вимоги до їх забезпечення. Характеристика готельних номерів категорії «президентський апартамент», «апартамент», «дуплекс», «люкс», «напівлюкс» «студію», «стандарт», «економ» - першої, другої, третьої категорії. Класифікація готельних номерів за кількістю місць, кількістю кімнат, за призначенням. Класифікація видів з номеру готелю.. Міжнародні класифікації номерного фонду. Принцип пропорційності розподілу загальної площі номеру між приміщеннями різного призначення. Просторові характеристики організації функціональних зон у номері.

Призначення функціональних типів приміщень нежитлової групи, їх організація, обладнання та розміщення. Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готелю, їх розташування.

Організація приміщень пральні та хімчистки, їх оснащення залежно від видів та об'єму робіт, у тому числі приміщення для побутового самообслуговування (пральня, прасувальна кімнати). Організація приміщень анімаційного обслуговування. Склад приміщень анімаційного обслуговування: театри, універсальні зали; танцювальні зали і дискотеки; більярдні; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби та інші приміщення.

Організація приміщень для проведення нарад, зборів, прийомів, експозицій тощо.

Організація бізнес-центрів в готелях. Склад приміщень бізнесцентру: міні-офісів, залів для проведення нарад, конференц- та конгресзалів.

Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування, що організовані в межах площ будівлі готелю і прилеглий до нього території.

Організація SPA та Wellness центрів: функціональне групування та облаштування приміщень.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку у приміщеннях готелю.

### **Тема 8. Організація та технологія надання готельних послуг**

Поняття сервісної системи, складові сервісної системи в готелях. Сутність базових понять, характеризують сервісну систему готелю: послуга, соціально-культурна послуга, матеріальна послуга, нематеріальна послуга, технологія гостинності, процес обслуговування.

Взаємозв'язок культури і якості обслуговування гостей у формуванні високого іміджу готелю.

Врахування крос-культурних особливостей споживачів готельних послуг в готелях.

Організація виробництва та надання готельних послуг. Гостьовий цикл готельної діяльності: прибуття - проживання - виїзд. Технологічний цикл виробництва готельних послуг. Характеристика основних, обслуговуючих та допоміжних технологічних циклів. Функціональні служби замкненого технологічного циклу обслуговування споживачів готельних послуг. Ключові слова: гостьовий цикл готельної діяльності, Технологічний цикл виробництва готельних послуг, процес прийому та розміщення гостей.

Використання стандарту Hotelstars Union – 2011 (HOTREC). Характеристика Європейського готельного стандарту (EuHS) у підвищенні культури та якості обслуговування. Сутність діяльності міжнародних готельних експертів Європейської Економічної Палати. Оцінка сервісної культури за методикою SERVQUAL: матеріальність, відчутність, надійність, чуйність, оперативність, точність.

Стандартизація готельного сервісу у міжнародних готельних мережах Accor Hotels, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Carlson Rezidor Hotel Group, «Intercontinental Hotels Group» та ін.

Внутрішні стандарти готельного обслуговування у вітчизняних готельних мережах «Premier Hotels and Resorts», «Reikarts Holes Group», «7 днів», «Black Sea Hotels Group», «Royal Hotels and SPA Resorts», «Чорне море».

### **Тема 9. Організація прийому і розміщення гостей**

Основні складові процесу прийому та розміщення. Функції підрозділів



«Front office» і «Back office» готельного підприємства. Процедура прийому та розміщення споживачів. Головні складові в структурі контактної служби. Вимоги до служби прийому і розміщення готелю. Умови розташування служби прийому і розміщення. Функціональне зонування стійки реєстрації клієнтів. Вимоги до зберігання інформації, персоналу та правил роботи служби прийому і розміщення. Вимоги до служби прийому і розміщення готелю. Правила стягування платежу за проживання відповідно до розрахункової години. Форми оплати і порядок проживання в готелі. Обов'язки виконавця та споживача послуг.

Організація праці робітників служби прийому і розміщення. Структура, чисельний склад персоналу служби прийому і розміщення. Розміщення служби. Правила та порядок обслуговування клієнтів персоналом служби прийому і розміщення: адміністратором, нічним аудитором, швейцаром, піднощиком багажу, менеджерами по роботі з гостями. Види робіт нічних аудиторів.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення (Check-in, Check-out, Guest Relation).

#### **Тема 10. Бронювання готельних послуг**

Поняття та порядок бронювання. Значення терміну «бронювання». Функції служби бронювання. Прийом заявок і їх опрацювання. Обробка та складання необхідної документації служби бронювання. Характеристика інформації заявки на бронювання. Порядок підтвердження або анулювання заявки. Гарантоване підтвердження бронювання. Основні напрями зниження ризиків в процесі бронювання готельних послуг. Типи і види бронювання номерів. Умови бронювання по попередній оплаті, по виставленню рахунку, під гарантію кредитної карти або компанії. Негарантоване бронювання. Надбронювання. Зміст процесу бронювання. Основні складові, цілі та період процесу бронювання. Ресурси, що виділяються в розпорядження старшого адміністратора. Підготовка робочого місця до роботи службовця відділу бронювання. Складові та етапи процесу бронювання, їх характеристика.

#### **Тема 11. Служби надання основних послуг**

Служба управління номерним фондом (Room division). Основні напрями діяльності, функції підрозділів (підсекторів) служби управління номерним фондом, їх характеристика.

Господарська служба (експлуатації номерного фонду) (Housekeeping), її призначення та функції. Обов'язки головного каштеляну.

Служба організації харчування (Food and beverage department). Види систем харчування в готелі. Співробітники та склад служби організації харчування. Служба стюардінга.

Служба та системи безпеки готелю. Класифікація загроз безпеці готелю. Інформація, що вимагає захисту в готелі. Організація системи заходів безпеки. Системи контролю і управління доступом, її склад. Контроль і управління доступом в службові приміщення. Управління доступом в номер. Адміністративні і технічні засоби забезпечення безпеки.

Функції система безпеки та служби security сервіс: охорона клієнтів, відвідувачів і їх особистого майна; захист майна готелю від руйнівних дій (крадіжок, псування, вандалізму); забезпечення доброчесності персоналу; захист території та забезпечення комфортних умов; забезпечення конфіденційності перебування споживачів в готелі; забезпечення наявності служб ефективного реагування на форс-мажорні події.

Технологія локалізації аварійних ситуацій, правила евакуації гостей. Індивідуалізація системи безпеки для гостей з особливими потребами.

### **Тема 12. Організація господарських підрозділів в готелях**

Завдання, зміст і основні напрямки організації роботи технічних підрозділів. Інженерно-технічна служба. Спеціалізовані групи та функції інженерної служби. Кадровий склад інженерної служби. Функції головного інженеру та системного адміністратора. Основні системи інженерно-технічного устаткування готелю. Технічна документація. Характеристика внутрішньої водопровідної мережі, опалювальної, вентиляційної і електропостачальної систем. Системи автоматизованого диспетчерського управління та контролю. Охорона праці. Мета та організація охорони праці у готельному підприємстві. Відповідальність та обов'язки з охорони праці керівників служб готелю. Правила, порядок та терміни проведення інструктажів по техніці безпеки.

Служба постачання і складування. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі. Джерела постачання. Особливості формування господарчих зв'язків між готелем та постачальниками. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації матеріально-технічного постачання.

Форми і засоби постачання товарів. Процес матеріально-технічного постачання в готелі. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Критерії вибору матеріально-технічних одиниць: матеріали виготовлення, ступінь універсальності, термін експлуатації, гарантії від виробника та постачальника тощо. Організаційні заходи раціонального використання матеріальнотехнічних одиниць.

Білизняне господарство. Склад та функції служби постачання і складування. Функції працівників служби постачання. Взаємозв'язок служби

постачання і складування з іншими службами готелю, участь у матеріально-технічному забезпеченні підприємства. Організація білизняного господарства. Правила та порядок прийому і видачі білизни, її облік та списання. Робота пральні і хімчистки. Види робіт пральні й хімчистки, організація обслуговування функціональних секторів та гостей готелю.

### **Тема 13. Організація і технологія обслуговування номерного фонду**

Послуги і прибиральні роботи. Основні, додаткові і супутні послуги служби номерного фонду. Види прибиральних робіт. Правила генерального, щоденного і проміжного прибирання номерів. Вечірня підготовка номера та прибирання після виїзду гостя. Прибиральні матеріали, інвентар, устаткування. Послідовність прибиральних операцій, вимоги до них. Правила прибирання. Нестандартне прибирання номера. Організація прибирання готельній території. Контроль якості прибирання номерів. Загальні технічні вимоги до послуг з прибирання будівель, споруд, прилеглий території. Організація контролю за чистотою і порядком в житлових номерах. Посадові обов'язки керівника служби номерного фонду. Організація роботи персоналу. Відповідальність та зобов'язання керівника служби номерного фонду, завідувачів поверхами, чергових по поверху (адміністраторів), старших покоївок, покоївок, робітників білизняних складів, прибиральників. Зберігання цінних речей проживаючих. Облік і повернення забутих речей.

### **Тема 14. Організація надання додаткових послуг в готелі**

Платні додаткові послуги. Види платних додаткових послуг. Безкоштовні додаткові послуги. Залежність асортименту додаткових послуг від класу, призначення та місцезнаходження готелю. Порядок реєстрації та форми записів послуги в спеціальних журналах готелю. Умови розміщення інформації про надання послуг в готелі та вимоги до неї. Бюро обслуговування (сервіс-бюро). Основні функції і види послуг сервіс-бюро. Екскурсійні послуги. Технологічна карта екскурсії, її зміст. Організація роботи екскурсійного бюро в готелях, склад його персоналу. Основні напрями діяльності екскурсійних бюро та умови надання послуг. Послуги бізнес-центрів і конференц-залів. Види послуг та організаційні заходи бізнес-центрів. Співпраця готелів і конгрес-центрів при проведенні ділових заходів і виставок. Сучасні можливості конференц-залів і ситуативних центрів. Транспортні послуги готелю. Види транспортних послуг, що надаються в готелі. Гаражна служба, її функції. Надання торгових та інших послуг. Умови розташування магазинів і торговельних кіосків в готелях, вимоги до них. Етапи роботи з роздрібного продажу товарів.

### **Тема 15. Організація праці персоналу в готелі**

Професійні компетентності персоналу. Сутність професійних компетентностей персоналу різних підрозділів готелю: адміністративно-управлінської, служби прийому і розміщення, служби обслуговування, служби матеріально-технічного забезпечення, технічних підрозділів, служби безпеки. Форми організації праці у готелях, їх характеристика.

Компетентностний підхід в організації сервісних процесів. Базові професійні компетентності персоналу: конформація професійного рівня, вільне володіння іноземними мовами, комунікативні навички, комплементация професійних компетенцій, автономність, ввічливість і толерантність, клієнтоорієнтованість при вирішенні проблем. Методи визначення рівня професійної компетентності працівника. Організаційні заходи підвищення рівня професійної компетентності персоналу готелю.

Стандарти виконаних робіт. Організаційні заходи стимулювання працівників у підрозділах і службах готелю.

Сутність поняття «робоче місце». Класифікація робочих місць в готелі (основні, допоміжні, стаціонарні, мобільні, зональні/сегментивні, універсальні, спеціалізовані тощо). Технологічне та організаційне оснащення робочого місця. Безпека на робочому місці.

Раціональна організація праці персоналу. Контроль дотримання технології виконання виробничих завдань. Тенденції інформатизації та модернізації робочих місць в готелі.

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готелю.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Брич В.Я., Банєва І.О. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за ред. В.Я. Брича та ін.. – К. : Ліра-К, 2020. – 484 с.
2. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Електронний підручник –К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2015. – 494 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві [Текст] : підруч. / О. Ю. Давидова ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. - 487 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Вид. 3-ге, перероб. та допов. – Київ : Центр учбової літератури, 2017. – 472 с.

5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є.переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.
6. Розметова О.Г. Організація готельного господарства: Підручник /О.Г.Розметова, Т.Л.Мостенська, Т.В.Влодарчик. – Кам'янецьПодільський: Абетка – ФОП Сисин О.В., 2014. - 432 с.
7. HoReCa : навч. посіб.: у 3 т. - Т.1. Готелі (2-вид.) / за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 426 с
8. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.
9. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
10. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навчальний посібник / Г.Я. Круль. – К. – Центр учбової літератури, 2017. – 368с.
11. Закон України «Про стандартизацію» № 1315-VII: станом на 10.02.2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315->
12. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР: станом на 11.02.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 803: станом на 18.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п>.
14. Постанова кабінету міністрів України «Про внесення змін до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» N 607 від 26 липня 2018 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/KP180607.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP180607.html)
15. Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 297: станом на 13.09.2012 р.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п>.
16. Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю» № 28: станом на 29.04.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0177-12>.

17. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
18. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с. (Національний стандарт України).
19. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. – [Чинний від 2006-10-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с. – (Національний стандарт України).
20. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с. (Національний стандарт України).
21. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT):: ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 56 с. – (Національний стандарт України).
22. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT): ДСТУ ISO 9004:2001. – [Чинний від 2001-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2001. – 70 с. – (Національний стандарт України).
23. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с. – (Національний стандарт України).

**Програма дисципліни**  
**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Якість як об'єкт управління. Розвиток систем управління якістю**

Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їхньої реалізації. Методи управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. Еволюція систем управління якістю Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Державне регулювання у сфері якості. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)..

**Тема 2. Загальна характеристика систем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві**

Ознайомлення з діючими нормативними документами в області якості. Системи управління якістю на основі стандартів серії ISO 9000, 14000, 18000, 22000. Розробка політики організації в області якості.

**Тема 3. Система управління якістю як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства**

Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі. Класифікація та характеристика послуг у системі якості. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю. Структура системи управління якістю послуг готельно-ресторанних послуг. Процеси в системі управління якістю на стадії маркетингу й вивчення ринку. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. Процес вибору постачальників. Процес постачання та перевірки продукції. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості. Процеси надання послуг у закладах готельно-ресторанного

господарства в системі якості. Процеси системи управління якістю продукції та послуг на стадії їхньої перевірки. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її реалізації, монтажу та здавання в експлуатацію. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги й обслуговування. Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації й утилізації, або вторинної переробки після закінчення терміну служби.

#### **Тема 4. Основні методи визначення якості продукції та послуг**

Поняття та завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Методи визначення якості продукції та послуг. Використання діаграм Парето при оцінці якості продукції та послуг, що надаються підприємствами готельно-ресторанного господарства. Використання контрольних карт при оцінці якості кулінарної продукції. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.

#### **Тема 5. Комплексна оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

Показники якості, їх класифікація та характеристика. Одиничні показники якості, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг. Комплексні показники якості, їх характеристика.

#### **Тема 6. Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві**

Ознайомлення з нормативною документацією на продукцію та послуги ресторанного господарства (ДСТУ). Ознайомлення з вимогами до виробничого та обслуговуючого персоналу. Ознайомлення з вимогами, що висуваються до готелів різних категорій.

#### **Тема 7. Організація управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства**

Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю. Сертифікація послуг із розміщення та послуг ресторанного господарства. Процедура проведення сертифікації готельних послуг і послуг ресторанного господарства.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL :[http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf).



2. Бондар Н.П. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві[Електронний ресурс]: конспект лекцій для студ. напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / Н.П. Бондар К.: НУХТ, 2014. 96 с.

3. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів : практичний посібник / А. С. Ткаченко, Ю. О. Басова, О. О. Горячова та ін. ; за загальною редакцією А. С. Ткаченко. Полтава : ПУЕТ, 2020. 137 с. URL : [http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccp\\_posibnik.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccp_posibnik.pdf)

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

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

6. Забезпечення безпечності і якості аграрної та харчової продукції відповідно до вимог Угоди про асоціацію, URL : <https://www.civic-synergy.org.ua/analytics/zabezpechennya-bezpechnosti-i-yakosti-agrarnoyi-ta-harchovoyi-produktsiyi-vidpovidno-do-vymog-ugody-pro-asotsiatsiyu/>.

7. Методичні настанови з дотримання вимог законодавства України щодо безпечності харчових продуктів на виробничих підприємствах споживчої кооперації України. URL : [https://moz.gov.ua/uploads/2/12337-metodicni\\_nastanovi.pdf](https://moz.gov.ua/uploads/2/12337-metodicni_nastanovi.pdf) .

8. Методичні рекомендації щодо оформлення сертифіката здоров'я при експорті харчових продуктів нетваринного походження. URL : <http://dpssmk.gov.ua/sertyfikaty-zdorovya/metodychni-rekomendatsii-shchodo-eksportu-kharchovykh-produktiv-netvarynnoho-pokhodzhennia-2019-1/>

9. Стандартизація, метрологія, сертифікація та управління якістю : опорний конспект. Харків : ХДУХТ, 2016. URL : <http://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/1598/182.pdf> .

10. Станкевич І. В., Романенко Т.А. Управління якістю: [метод. рекомендації до виконання практ. робіт для студентів усіх форм навчання за напрямом 0306 «Менеджмент». Ч. 1]. Одеса: ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2012. 60 с.

11. Тимофєєва Л. А. Теоретичні основи стандартизації, сертифікації та управління якістю: Конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2018. 36 с. URL : <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3182/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>.

12. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-

ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія-2006 , 2017. 328 с.

13. Босовська М. В., Бовш Л. А., Охріменко А. Г., Оцінювання якості готельних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 4.

14. Гапоненко С. О. Особливості трансформації підприємств готельного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2020, № 4, Том 3. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/11/2020-4t3-21.pdf>

15. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм»*. 2019. Вип.9.

16. Д'яконова А.К., Тітомир Л.А., Жовтяк К.О. Організація структури управління та контролю якості послуг в закладах розміщення півдня України. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. №32. URL: [file:///C:/Users/user/Downloads/850-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-818-1-10-20211210%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/850-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-818-1-10-20211210%20(2).pdf)

17. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>

18. Кузьома В. В., Павлюк С. І. Впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на основі концепції НАССР. *Modern Economics*. 2019. № 14(2019). С. 115-120. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V14\(2019\)-19](https://doi.org/10.31521/modecon.V14(2019)-19) .

19. Кузьома В.В., Павлюк С.І. Якість продукції як вирішальний фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №12. С. 252–258. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-252-258>.

20. Лозова Т.М. Застосування системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР). *Вісник ЛТЕУ. Технічні науки*. № 22 (2019). URL : <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-tech/article/view/247>

21. Мельник І.М., Полотай Б.Я. особливості формування якості готельних послуг в Україні. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 45. URL: [http://bses.in.ua/journals/2019/45\\_2019/36.pdf](http://bses.in.ua/journals/2019/45_2019/36.pdf)

22. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. URL : <https://dpss.gov.ua>.

23. Національне агентство з акредитації України. URL : <http://naau.org.ua>.

24. Міністерство економіки. URL : <http://www.me.gov.ua>.

25. Міжнародна організація зі стандартизації. URL :

<https://www.iso.org>.

26. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL : <http://uas.org.ua>.

27. Каталог національних стандартів та кодексів ustalеної практики. URL: <http://katalog.uas.org.ua/>

28. Про стандартизацію : закон України від 5 червня 2014 року № 1315-VII / Верховна Рада України. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.

29. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : закон України від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР / Верховна Рада України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>.

30. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.

31. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

32. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» .

33. ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».

34. ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» .

35. ДСТУ ISO/TS 9002:2017 «Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015».

36. ДСТУ ISO 22000:2019 «Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі».

**Програма дисципліни**  
**ЕКОНОМІКА І ФІНАНСИ ГОТЕЛЬНИХ ТА РЕСТОРАННИХ**  
**ГОСПОДАРСТВ**

**Тема 1. Місце та роль готельного і ресторанного бізнесу в системі народного господарства України**

Підприємство як суб'єкт господарювання. Сутність, специфіка готельних послуг та особливості готельної діяльності. Сутність, особливості і соціально-економічне значення ресторанного господарства. Сучасні стан, проблеми та тенденції розвитку готельного та ресторанного бізнесу в Україні та в світі.

**Тема 2. Економіко-правові засади функціонування підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу на ринку**

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу як суб'єкти ринку в сфері послуг. Класифікація підприємств готельного та ресторанного бізнесу. Характеристика основних напрямів державного регулювання діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства. Система показників господарської діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу.

**Тема 3. Основні фонди підприємств готельно-ресторанного бізнесу.**

Сутність, класифікація та особливості відтворення основних засобів готельних та ресторанних підприємств. Основні фонди як складова матеріально-технічної бази підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Показники оцінки стану та ефективності використання основних фондів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Знос, амортизація та відтворення основних фондів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Методичні інструменти оцінки стану, руху та ефективності використання основних засобів готельних та ресторанних підприємств.

**Тема 4. Оборотні засоби підприємств готельно-ресторанної сфери**

Сутність, склад та структура оборотних засобів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Фактори, що визначають їх обсяг. Показники оцінки ефективності управління оборотними засобами готельного та ресторанного господарства. Планування потреби в оборотних засобах готелів та ресторанів.

**Тема 5. Трудові ресурси та оплата праці на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу**

Трудові ресурси підприємства та характеристика їх видів. Особливості праці робітників підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика трудових ресурсів підприємств готельних та ресторанних підприємств. 3. Продуктивність праці: сутність, значення та методи

розрахунку на готельних та ресторанних підприємствах. Організація оплати праці на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Штатний розклад, його призначення та порядок складання. Методи планування фонду оплати праці. Шляхи раціоналізації витрат у складі фонду оплати праці готельних та ресторанних підприємств.

**Тема 6. Інвестиційна діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу** Сутність, суб'єкти та об'єкти інвестиційної діяльності підприємств готельного господарства. Джерела фінансування інвестиційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Обґрунтування реальних інвестиційних проектів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Розробка фінансового плану бізнес-плану інвестиційного проекту.

#### **Тема 7. Фінансові ресурси готельно-ресторанних підприємств**

Фінансові ресурси готельних та ресторанних підприємств: сутність, склад, класифікація та джерела формування. Місце фінансових ресурсів у складі ресурсів підприємства.

#### **Тема 8. Експлуатаційна програма підприємств готельного господарства**

Сутність експлуатаційної програми готелю. Характеристика основних оперативних показників експлуатаційної програми готельного підприємства. Планування експлуатаційної діяльності та експлуатаційної програми готелю.

#### **Тема 9. Продукція і товарооборот підприємств ресторанного бізнесу**

Сутність, склад, структура і характеристика видів продукції та товарообороту ресторанних закладів. Аналіз товарообороту і виробничої програми підприємств ресторанного бізнесу. Планування товарообороту та виробничої програми ресторану.

#### **Тема 10. Товарне забезпечення виробничої програми та товарообороту підприємств ресторанного бізнесу**

Поняття та характеристика плану товарного забезпечення ресторанного закладу. Методичні основи визначення потреби ресторанного закладу в сировині та товарах. Сутність та види запасів сировини та товарів на підприємствах ресторанного бізнесу. Зміст процесу аналізу запасів сировини і товарів на підприємствах ресторанного господарства. Планування товарних запасів, обсягів та джерел їх надходження на підприємствах ресторанного бізнесу.

#### **Тема 11. Витрати та собівартість готельних та ресторанних підприємств**

Економічна природа та класифікація поточних витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Собівартість послуг готельного господарства та фактори, що її визначають. Поняття калькулювання продукції

підприємства. Вибір калькуляційних одиниць. Калькулювання повних витрат на виробництво продукції та послуг підприємства. Методи калькулювання собівартості. Особливості та структура собівартості продукції ресторану. Аналіз витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Планування витрат підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

### **Тема 12. Прибуток і рентабельність готельно-ресторанних підприємств**

Прибуток і рентабельність готельного господарства. Доход, прибуток і рентабельність ресторанного господарства. Аналіз прибутку та рентабельності підприємств готельно-ресторанних підприємств. Планування прибутку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

### **Тема 13. Ціноутворення на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу**

Сутність та особливості формування цін на продукцію та послуги підприємств готельного та ресторанного господарства. Поняття системи управління цінами та її складові елементи. Характеристика основних методів ціноутворення на продукцію та послуги підприємств готельної та ресторанної індустрії. Напрями забезпечення ефективності цінової політики.

### **Тема 14. Фінансові результати діяльності підприємства**

Поняття, види та класифікація фінансових результатів діяльності підприємства. Місце прибутку в системі економічних показників діяльності підприємства. Сутність, функції та значення прибутку, джерела його утворення. Показники рентабельності підприємства та фактори, що їх визначають. Методичні інструменти та послідовність аналізу прибутку підприємства. Обґрунтування прибутку на плановий період: завдання та методичний інструментарій. Резерви зростання прибутку підприємства: поняття, класифікація, методика оцінки. Використання чистого прибутку підприємства.

### **Тема 15. Фінансово-майновий стан підприємства та методи його оцінювання**

Поняття фінансово-майнового стану підприємства, мета і завдання його дослідження. Основні елементи, що визначають фінансово-майновий стан підприємства. Показники оцінки ліквідності та платоспроможності підприємства. Сутність поняття фінансової стійкості підприємства. Класифікація фінансової стійкості підприємства. Показники оцінки ділової активності підприємства. Комплексне оцінювання фінансово-майнового стану підприємства. Інтегральна оцінка фінансово-майнового стану підприємства. Вимоги та послідовність етапів здійснення інтегральної оцінки.

## **Тема 16. Фінансове планування на підприємствах**

Стратегічне планування як передумова здійснення фінансового планування. Особливості формування переліку цільових орієнтирів діяльності готельних та ресторанних підприємств. Сутність та структура фінансового плану підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Розробка основних складових фінансового плану підприємства.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Бюджетний кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 37–38. – С. 189.
2. Господарський кодекс України // Офіційний вісник України. – 2003. – № 11. – С. 303–458.
3. Конституція України (Основний закон) // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – С. 141.
4. Національні положення (стандарти) бухгалтерського обліку: нормативна база. – Х. : Курсор, 2000. – 102 с.
5. Податковий кодекс України // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 3. – С. 1064.
6. Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом : Закон України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2012. – № 32–33. – Ст. 413.
7. Про захист економічної конкуренції : Закон України // Голос України. – 2001. – № 37.
8. Про зовнішньоекономічну діяльність : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 29. – С. 337.
9. Про колективні договори й угоди : Закон України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1993. – № 36. – Ст. 361.
10. Про оплату праці : Закон України // Урядовий кур'єр. – 1995. – № 72–73.
11. Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні : Закон України // Голос України. – 2001. – № 161.
12. Про промислово-фінансові групи в Україні : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 23. – С. 88.
13. Про режим іноземного інвестування : Закон України // Бізнес. – 1996. – № 16(69).
14. Про товарну біржу : Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 10. – С. 139.

15. Про фінансовий лізинг : Закон України // Підприємництво, господарство і право. – 1998. – № 2.
16. Про ціни і ціноутворення : Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2013. – № 19–20. - Ст. 190.
17. Про цінні папери та фондовий ринок : Закон України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2006. - N 31. – Ст. 268.
18. Бандурка О. М., Ковальов Є. В., Садиков М. А., Маковоз О. С. Економіка підприємства. Харків : ХНУВС. 2017. 192 с.
19. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / Басюк Т.П., Керанчук Т.Л.-К.:НУХТ, 2018.-360с.
20. Бедринець М. Д., Довгань Л. П. Фінанси підприємств [текст] навч. посіб. / М. Д. Бедринець, Л. П. Довгань. – К. : Центр учбової літератури, 2018. – 292 с.
21. Бердар М. М. Фінанси підприємств. Навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 352 с.
22. Бойчик І. М. Економіка підприємства. Київ : Кондор, 2016. 378 с.
23. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погріщук Б. В. Економіка підприємства : навчальний посібник. – Київ, 2010. 304 с.
24. Економіка підприємства / А. І. Яковлев та ін. ; за ред. А. І. Яковлев. Харків : Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т", 2018. 515 с.
25. Економіка підприємства / Г. О. Швиданенко та ін. ; за ред. Г. О. Швиданенко. Київ : КНЕУ, 2009. 439 с.
26. Ковальська Л. Л., Кривов'язюк І. В. Економіка підприємства : підручник. Київ : «Кондор», 2020. 620 с.
27. Петрович Й. М. Економіка і фінанси підприємства : підручник / Й. М. Петрович, Л. М. Прокопишин-Рашкевич. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 406 с.
28. Романченко Н. В., Кожемякіна Т. В., Пічик К. В. Економіка підприємства : навчальний посібник Київ, 2018. 302 с.
29. Фінанси підприємств: підручник / О.Б.Курило, Л.П. Бондаренко, О.И Вівчар, О.М.Чубка. — К.: Видавничий дім «Кондор», 2020. — 340 с.
30. Фінанси підприємства: планування та управління у виробничій сфері [текст]: навч. посіб. / Г. І. Базецька, Л. Г. Суботовська, Ю. В. Ткаченко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 292 с.
31. Ярошевич Н.Б. Фінанси: Навчальний посібник / Н.Б.Ярошевич, І.Ю. Кондрат, М.В.Ливдар- Львів: Видавництво “Простір-М”, 2018. -298с.



**Програма дисципліни**  
**МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНОГО**  
**І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1 Сутність, роль та методологічні основи менеджменту.** Сутність менеджменту, менеджмент як самостійний вид професійної діяльності, предмет, об'єкт і задачі менеджменту готельно-ресторанного господарства. Поняття «менеджмент» і «управління», роль менеджерів та завдання підприємців. Наукові основи менеджменту: загальні принципи та методи дослідження, закони і закономірності менеджменту, принципи менеджменту.

**Тема 2 Еволюція управлінської думки.** Поняття менеджменту. Школи менеджменту. Процесний підхід до управління. Системний підхід до управління. Ситуаційний підхід до управління. Сучасні напрямки розвитку менеджменту.

**Тема 3 Організація як соціально-економічна система.** Поняття організації як об'єкту управління, її цілі і задачі у ГРГ. Складові організації. Класифікації організацій, формальні і неформальні організації. Горизонтальний і вертикальний поділ праці в організаціях, рівні управління. Організація як відкрита динамічна система: керуюча та керована підсистеми. Модель організації як відкритої системи: параметри «входу», процес перетворення, параметри «виходу». Концепції життєвого циклу організації. Корпоративна культура. Колективи (групи) працівників в організації.

**Тема 4 Внутрішнє та зовнішнє середовище організації.** Загальні характеристики зовнішнього середовища у ГРГ: об'єктивність, взаємозв'язок факторів, складність, динамічність, невизначеність. Внутрішнє середовище організації: цілі, структура, завдання, технологія і персонал; зовнішнє середовище організації прямого впливу – постачальники, посередники, споживачі, конкуренти, закони й установи державного регулювання; зовнішнє середовище організації непрямого впливу – стан економіки, науково-технічний прогрес, соціально-культурні та політичні фактори, міжнародні події та оточення; взаємодія: організація – зовнішнє середовище.

**Тема 5 Спілкування та управлінська діяльність.** Поняття управлінського спілкування у ГРГ. Види управлінського спілкування: формальне і неформальне, індивідуальне і групове, індивідуальне формальне, індивідуальне неформальне, групове формальне, групове неформальне. Інформаційні потоки: горизонтальні, вертикальні по низхідній, вертикальні по висхідній. Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Зворотний зв'язок, комунікаційні перешкоди.

**Тема 6 Комунікативна культура, вміння і навички в управлінській діяльності менеджера.** Поняття і роль комунікацій у ГРГ. Різновиди «внутрішніх» та «зовнішніх» комунікацій. Перешкоди в комунікаціях. Зворотній зв'язок у процесі комунікації. Засоби комунікацій, їх переваги та недоліки. Комунікаційний процес, елементи та етапи процесу.

**Тема 7 Прийняття управлінських рішень у підприємницькому середовищі.** Сутність та значення прийняття рішень в менеджменті. Підходи до прийняття рішень у ГРГ. Етапи раціонального рішення проблеми. Фактори, що впливають на процес прийняття рішень.

**Тема 8 Моделі та методи прийняття рішень.** Зміст науки управління, її особливості. Поняття моделювання та його необхідність в прийнятті рішень. Типи моделей. Процес побудови моделей та загальні проблеми моделювання у ГРГ. Моделі науки управління: теорія ігор, теорія черг, моделі управління запасами, модель лінійного програмування, імітаційне моделювання, аналіз точки беззбитковості. Методи прийняття рішень: платіжна матриця, дерево рішень.

**Тема 9 Стратегічне планування в системі управління організацією.** Сутність, функції та види стратегічного планування у ГРГ. Чотири види управлінської діяльності в межах процесу стратегічного планування. Вплив планування на успіх організації. Відмінності та загальні риси понять «стратегічне планування», «довгострокове планування» та «стратегічне управління». Поняття організаційної стратегії та її види. Класифікації організаційних стратегій: за рівнем або об'єктом управління, за віком ринку та товару, за характером розвитку, за напрямом діяльності.

**Тема 10 Процес стратегічного планування.** Етапи розробки та реалізації стратегії організацій. Місія організації та її значення. Вибір місії організації. Складові місії організації. Цілі організації. Зв'язок між цінностями та цілями вищого керівництва. Конфлікт інтересів суб'єктів виробничої діяльності під час визначення цілей. Сфери визначення цілей організації. Характеристики цілей. Стратегічний аналіз зовнішнього середовища прямої та непрямої дії. Управлінський аналіз внутрішніх сильних та слабких сторін організації. Маркетингові дослідження. Фінансові дослідження. Дослідження оперецій. Дослідження людських ресурсів та культури організації. Етапи розробки стратегії організації. Вибір стратегії та фактори, що впливають на нього. Оцінка стратегічних альтернатив у ГРГ.

**Тема 11 Планування реалізації стратегії.** Компоненти формального планування: тактика, політика, процедури, правила. Проблеми, пов'язані з використанням правил та процедур. Засоби управління реалізацією стратегічного плану та контроль за його виконанням. Бюджети. Управління

за цілями: визначення цілей, планування дій, перевірка та оцінка, корегувальні дії. Ефективність програм МВО. Оцінка Стратегічного плану. Відповідність стратегії та структури у ГРГ.

**Тема 12 Організація взаємодії та повноваження.** Поняття делегування, повноважень та відповідальності у ГРГ. Організаційні повноваження. Концепції повноважень. Межі повноважень. Повноваження та влада. Лінійні та апаратні (штабні) повноваження. Типи адміністративного апарату. Види апаратних (штабних) повноважень. Ефективна організація розподілу повноважень. Взаємовідносини між лінійними та штабними повноваженнями. Лінійні повноваження та координація. Єдиноначальність, обмеження норми керованості. Перешкоди ефективному делегуванню повноважень з боку керівників та виконавців. Подолання перешкод.

**Тема 13 Побудова організацій.** Проектування організаційної структури. Етапи організаційного проектування. Поняття бюрократії. Переваги та недоліки бюрократії. Департаменталізація. Функціональна організаційна структура. Дивізіональні організаційні структури. Організаційні структури фірм, які діють на міжнародних ринках. Адаптивні організаційні структури. Проектна структура організації, матрична структура організації, структура конгломератного типу. Централізовані та децентралізовані організації. Ступінь централізації. Фактори, що визначають ступінь централізації. Інтеграція структури. Вплив інтеграції на досягнення цілей організації. Методи досягнення ефективної інтеграції у ГРГ.

**Тема 14 Поняття мотивації і мотивів.** Поняття мотивів, потреб, стимулів та ситуативних факторів. Класифікація потреб. Результативний та процесуальний компоненти мотивації. Схема співвідношення різних мотивів у спонуканні складних видів діяльності. Види винагород: внутрішні та зовнішні винагороди. Види мотивів: самоствердження, ідентифікації з іншою людиною, влади, саморозвитку, досягнення, афіліації, процесуально-змістовні мотиви, про соціальні мотиви, негативна мотивація.

**Тема 15 Активність і досягнення в контексті мотивації.** Залежність рівня досягнень від сили мотивації. Закон Еркса-Додсона. Оптимум мотивації. Успіх та невдача, пасивність та безпорадність. Причини невдач, реакції на невдачу. Відчуття безпорадності та пасивності. Фактори виникнення безпорадності. Умови формування безпорадності. Процесуально-змістовна мотивація. Характеристика стимулів, що викликають процесуально-змістовну мотивацію. Показники процесуально-змістовної мотивації. Закон Чармса. Апевненість у своїй компетентності. Відчуття групової ефективності. Шляхи і методи підвищення впевненості у своїх можливостях. Методика А. Бандури. Змістовні теорії мотивації: ієрархія

потреб за А. Маслоу, теорія потреб Д. МакКлелланда, двофакторна модель Ф. Герцберка. Співставлення різних теорій потреб. Процесуальні теорії мотивації: теорія очікувань, теорія справедливості, модель Портера-Лоулера. Мотивація та компенсація у ГРГ.

**Тема 16 Контроль як функція менеджменту. Інформаційно-управляючі системи.** Сутність контролю та його необхідність у ГРГ. Причини необхідності контролю. Широта контролю. Види контролю. Області попереднього контролю: людські ресурси, матеріальні ресурси, фінансові ресурси. Система зворотного зв'язку. Процес контролю. Поведінкові аспекти контролю. Рекомендації науки про поведінку щодо здійснення ефективного контролю. Характеристики ефективного контролю. Контроль на міжнародному рівні. Інформаційно-управляючі системи в плануванні та контролі. Проектування ІУС та підвищення їх ефективності.

**Тема 17 Формальні та неформальні групи в організаціях.** Групи та їх значення. Формальні та неформальні групи. Хоторнські експерименти. Розвиток неформальних організацій та їх характеристики. Причини вступу людей в неформальні організації. Характеристики неформальних організацій. Управління неформальними організаціями. Модель Джорджа Хоманса. Труднощі та вигоди, пов'язані з неформальними організаціями. Підвищення ефективності груп у ГРГ. Фактори, що впливають на ефективність груп. Рекомендації щодо ефективного проведення зборів. Управління за допомогою комітетів.

**Тема 18 Керівництво: влада та особистий вплив.** Поняття влади, впливу та лідерства. Керівництво в організаціях. Баланс влади. Форми влади та впливу. Влада, що базується на примусі. Вплив через страх. Недоліки методу впливу через страх. Влада, що базується на винагороді. Вплив через позитивне підкріплення. Недоліки позитивного підкріплення. Законна влада. Вплив через традиції. Недоліки методу, що спирається на традицію. Влада прикладу. Вплив за допомогою харизми. Влада експерта. Вплив через розумну віру. Обмеженість методу розумної віри. Переконавання та участь. Вплив шляхом переконання. Переваги та недоліки впливу шляхом переконання. Вплив через участь (залучення) робітників в управлінні. Використання впливу на практиці у ГРГ.

**Тема 19 Лідерство: стиль, ситуація та ефективність.** Огляд теорій лідерства: підхід з позиції особистих якостей; поведінковий підхід; ситуаційний підхід. Поведінковий підхід до лідерства. Авторитарне демократичне керівництво. Керівництво, зосереджене на роботі і на людині. Чотири системи Лайкерта. Двомірний трактований стилів лідерства університету штату Огайо. Вплив стилю керівництва та задоволення керівника на

продуктивність праці. Теорія «Х», теорія «У». Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Ситуаційна модель керівництва Фідлера. Підхід «шлфх-мета» Мітчела та Хауса. Теорія життєвого циклу. Модель прийняття рішень керівником Врума-Йетона. Адаптивне керівництво у ГРГ.

**Тема 20 Управління конфліктами та стресами.** Поняття та види конфліктів: внутрішньоособовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт. Вертикальні, горизонтальні, змішані конфлікти. Трудові, психологічні, соціальні, організаційні, емоційні конфлікти. Конструктивні, деструктивні конфлікти. Відкриті, приховані, потенційні конфлікти. Причини конфліктів: обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, розбіжності, в цілях, відмінності в уявленнях, інтересах та цінностях, в манері поведінки та життєвому досвіді, незадовільні комунікації та ін. Методи вирішення конфліктів та управління конфліктними ситуаціями. Структурні методи: роз'яснення вимог до праці, використання координаційних та інтеграційних механізмів, встановлення загально-організаційних координаційних цілей, використання системи винагород. Міжособові: ухилення, згладжування, примушування, компроміс і вирішення проблем. Природа та управління стресами у ГРГ. Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті. Допомога у стресовій ситуації. Попередження стресів

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Бурковська А. І. Менеджмент готельного і ресторанного господарства: методичні рекомендації до виконання практичних занять і самостійної роботи для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. МНАУ, 2021. 61 с.
2. Бурковська А. І. Менеджмент готельного і ресторанного господарства: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання. МНАУ, 2021. 48 с.
3. Михайлов С. І. Менеджмент : підручник. Вінниця: НОВА КНИГА, 2016. 416 с.
4. Мазаракі А.А., Мошек Г. Є., Гомба Л. Л., Погодаєв І. К., Поканевич Ю. В., Семенчук Н. В. Менеджмент : теорія і практика [навч. посібн.]. К. : Атіка, 2017. 564 с.
5. Тарнавська Н. П., Пушкар Р. М. Менеджмент : теорія та практика. Тернопіль : Карт-бланш, 2016. 490 с.

6. Хомяков В.І. Менеджмент підприємства. — 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: Кондор, 2016. 434 с.
7. Cal Newport. (2019). Digital Minimalism: Choosing a Focused Life in a Noisy World. 328 p.
8. Steven Rogelberg. (2019). The Surprising Science of Meeting : How You Can Lead Your Team to Peak Performance. 293 p.
9. Mark Villareal. (2020). Leadership Crisis Management: Understanding the 3-Stages of Crisis Management. 256 p.
10. Julie Zhuo. (2020). The Making of a Manager: What to Do When Everyone Looks to You. 186 p.
11. Patric Graupp, Skip Steward and Brad Parsons. (2020). Creating an Effective Management System: Integrating Policy Deployment, TWI, and Kata. 245p.
12. Офіційний сайт Верховної ради України. URL: <http://portal.rada.gov.ua>.
13. Офіційний сайт Державної фіскальної служби України. URL: <http://sfs.gov.ua/>.
14. Офіційний сайт Державної митної служби України. URL: <http://www.customs.gov.ua>.

**Програма дисципліни**  
**МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО**  
**І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Сутність маркетингу готельного і ресторанного господарства**

Суть маркетингу: поняття, підходи до розгляду, цілі, завдання, принципи маркетингової діяльності. Основні поняття, що лежать в основі маркетингу: потреба, запити, обмін, товари, угода, ринок. Поняття «комплекс маркетингу»: товар, ціна, розподіл, просування та його інструменти. Основні концепції маркетингової діяльності: удосконалення виробництва, удосконалення товару, інтенсифікація комерційних зусиль, концепція маркетингу, соціально-етичний маркетинг, маркетинг відносин. Види маркетингу.

**Тема 2. Управління маркетингом**

Сутність управління маркетингом, його завдання та функції. Вимоги, що висуваються до менеджерів з маркетингу. Етапи управління маркетингом.

Аналіз ринкових можливостей, аналіз кон'юнктури ринку, аналіз споживачів, товару, аналіз конкурентів. Виявлення нових ринків.

Відбір цільових ринків. Вимірювання та прогнозування обсягів попиту. Сегментування ринку. Вибір цільових сегментів ринку. Позиціонування товару на ринку.

Розробка комплексу маркетингу. Розробка товарів (послуг) та товарна політика. Встановлення цін на товари (послуги). Маркетингова політика розподілу. Маркетингова комунікаційна політика.

Реалізація маркетингових заходів. Система стратегічного планування. Система маркетингового контролю.

Поняття маркетингового середовища. Чинники мікро- та макросередовища маркетингу.

**Тема 3. Сутність та напрями маркетингових досліджень**

Поняття та складові інформаційної системи маркетингу. Поняття маркетингових досліджень та їх основні напрями.

Дослідження чинників макросередовища маркетингу: економічні, соціально-культурні, політико-правові, технологічні, природно-географічні.

Дослідження мікросередовища у таких напрямках: дослідження ринку; вивчення споживачів; вивчення фірмової структури ринку (конкурентів, посередників, постачальників).

Аналіз можливостей підприємства: виробництво; збут; менеджмент; маркетинг; фінанси.

#### **Тема 4. Поведінка споживачів на ринках готельно-ресторанного бізнесу**

Процес прийняття рішень про купівлю: усвідомлення проблеми (відчуття потреби), пошук інформації (визначення цінності), оцінка варіантів (визначення варіантів), рішення про купівлю (купівля споживчої цінності), поведінка споживача після купівлі. Цінність задоволеного споживача. Значущість придбання й варіанти вирішення проблем.

Чинники, що впливають на процес прийняття споживачем рішення про купівлю. Психологічні чинники, що впливають на поведінку споживача: мотивація та особистість; сприйняття; навчання; цінності, переконання і ставлення; спосіб життя. Соціокультурні чинники: особистий вплив; референтні групи; соціальний клас. Ситуаційні чинники впливу: привід для купівлі; соціальне оточення; фізичне оточення; часовий тиск; емоційний тиск; попередній досвід. Вплив комплексу маркетингу: товар, ціна, канали збуту, просування.

#### **Тема 5. Процес маркетингових досліджень**

Визначення проблеми та цілей дослідження (визначення проблеми, потреби у проведенні маркетингових досліджень, цілей дослідження, розробка пошукових питань, формулювання робочої гіпотези).

Розробка плану дослідження (визначення методу дослідження: види інформації, якісні та кількісні методи дослідження, кабінетні та польові методи дослідження; розробка форм для проведення дослідження;



визначення об'єкта дослідження та обсягу вибірки; визначення обмежень досліджень та оцінка цінності маркетингової інформації; визначення місця та терміна проведення дослідження).

Реалізація плану дослідження (організація та проведення дослідження; контроль збору даних; документування отриманих даних).

Обробка та аналіз даних (перевірка даних; підготовка даних до обробки на ЕОМ; обробка та аналіз даних).

Підготовка звіту та розробка рекомендацій (підготовка звіту, презентація результатів, передача звіту особам, які приймають рішення).

### **Тема 6. Сегментація ринку та позиціонування товарів (послуг)**

Прогнозування розвитку ринку: основні напрями прогнозування. Кількісні методи прогнозування: метод екстраполяції тренда, згладжування за експонентою, методи кореляційно-регресійного аналізу, прогноз на основі індикаторів, нормативний метод, аналіз частки ринку, метод стандартного розподілу ймовірностей.

Якісні методи прогнозування ринку: метод експертних оцінок, метод сценаріїв, тестування маркетингу (пробний маркетинг).

Поняття сегменту, сегментації ринку. Чинники сегментації споживчого ринку: географічні, демографічні, психографічні, чинники поведінки споживачів. Вибір методу та здійснення сегментування ринку. Оцінювання сегментів ринку (виявлення привабливого). Стратегії охоплення ринку: недиференційований, диференційований та концентрований маркетинг.

Поняття позицій та позиціонування товару. Основні аспекти, недоліки та етапи позиціонування товару. Стратегії позиціонування. Етапи побудови карт-схем сприйняття товару (перцепційних карт).

### **Тема 7. Маркетингова товарна політика**

Поняття, завдання, структура товарної політики. Основні проблеми, що вирішуються у рамках даної теми. Поняття «класи товарів». Особливості послуг. Рівні товарів (послуг). Специфічні особливості готельного продукту,

види готельного продукту. Специфічні особливості ресторанного продукту, особливості розробки меню.

Рівень та оцінка обслуговування споживачів.

Сутність конкурентоспроможності товарів, її показники, методика оцінки.

Програма розробки нових готельних продуктів: генерація ідей, фільтрація ідей, розробка концепції товару, розробка стратегії маркетингу, проведення економічного аналізу, розробка прототипу товару, тестування товару, виробництво і реалізація продукції.

Життєвий цикл товару. Етапи життєвого циклу товарів. Стратегії маркетингу на різних етапах життєвого циклу товарів.

Товарний асортимент: поняття, показники, які його характеризують, рішення щодо управління товарним асортиментом.

Товарні марки. Функції товарної марки. Стратегії встановлення марочних назв. Поняття бренду, його складові, ролі брендів у портфелі підприємства.

Стратегії товарної політики у готельно-ресторанному бізнесі: диференціації, варіації, елімінації.

### **Тема 8. Маркетингова цінова політика**

Поняття ціни та суть цінової політики. Види цін. Чинники, що визначають цінову політику. Етапи процесу ціноутворення: визначення цілей ціноутворення; аналіз попиту; аналіз цін конкурентів; аналіз витрат; вибір методу ціноутворення; розробка цінової стратегії; остаточне встановлення цін. Методи ціноутворення. Цінові стратегії. Види знижок.

### **Тема 9. Маркетингова політика розподілу**

Поняття маркетингової політики розподілу, його цілі та завдання: стратегічні та тактичні. Поняття каналу розподілу, його характеристика: рівень каналу та ширина каналу. Види каналів розподілу. Різновиди прямого каналу збуту.

Чинники, що впливають на вибір структури каналів розподілу. Типи посередників. Оптова та роздрібна торгівля, види торговців, їх функції. Маркетингові рішення роздрібною торговця щодо цільового ринку товарного асортименту, ціни, методів стимулювання, місця розміщення підприємства. Види підприємств оптової торгівлі. Маркетингові рішення оптовика про цільовий ринок, товарний асортимент, ціни, методи стимулювання, місце розміщення підприємства.

Процес формування каналів розподілу: виявлення альтернативних систем розподілу (традиційна, вертикальна, горизонтальна, комбінована системи); визначення цілей та завдань розподілу; вибір структури каналу розподілу (стратегії охоплення ринку – інтенсивний, селективний, ексклюзивний розподіл); стратегії просування у каналах розподілу (стратегія проштовхування, стратегія протягування, комбінована стратегія); рішення про управління каналами розподілу (вибір посередників, мотивація учасників каналу розподілу, навчання, оцінювання та контроль учасників каналу розподілу, врегулювання конфліктів).

Рішення по проблемах товароруху. Цілі товароруху. Обробка замовлень. Складування. Підтримка товарно-матеріальних запасів. Транспортування.

### **Тема 10. Маркетингова комунікаційна політика**

Суть та основні складові комплексу маркетингових комунікацій: реклама, стимулювання збуту, персональний продаж, зв'язки з громадськістю. Модель процесу комунікацій.

Етапи розробки ефективної комунікації: цілі та завдання політики комунікацій; чинники вибору засобів комунікацій; розробка стратегій просування; складання та розподіл бюджету просування; оцінювання комплексу просування.

Методи розрахунку спільного бюджету на просування продукції: метод обчислення "від готівкових коштів", метод обчислення "у відсотках до суми продажу", метод обчислення "виходячи з цілей та завдань".

Характеристики та особливості основних засобів стимулювання: реклами, особистого продажу, стимулювання збуту, паблік рілейшинз. Види реклами залежно від цілей, процес планування реклами: визначення цілей реклами; складання бюджету реклами; розробка рекламного звернення; вибір носіїв реклами; складання графіку виходу реклами; оцінювання ефективності реклами.

Сутність стимулювання збуту та процес його здійснення: цілі стимулювання; засоби стимулювання; розробка програми стимулювання; здійснення програми стимулювання; оцінка результатів стимулювання збуту.

Сутність персонального продажу, види продавців, що його здійснюють. Основні управлінські рішення щодо персонального продажу.

Сутність зв'язків з громадськістю (PR-діяльності), його цілі, засоби PR-діяльності. Сутність виставкової діяльності, цілі участі у виставках, етапи участі у виставках.

### **Тема 11. Маркетингове планування**

Суть та завдання планування маркетингу. Принципи планування маркетингу. Види планів: залежно від періоду планування, від масштабів, за об'єктом.

Суть та значення стратегічного планування у системі планування фірми. Переваги стратегічного планування. Етапи стратегічного планування маркетингу: формулювання місії фірм; визначення цілей та завдань фірми; SWOT-аналіз та аналіз господарського «портфеля» фірми (матриця Бонстонської консультативної групи, матриця І.Ансоффа – товар-ринок); визначення маркетингових цілей; формування маркетингової стратегії; розробка програми маркетингу. Види маркетингових стратегій: глобальні стратегії; базові стратегії за М.Портером; функціональні стратегії маркетингу (товарні, цінові, розподілу, просування); стратегії росту (інтенсивного, інтеграційного, диверсифікаційного росту).

Призначення плану маркетингу. Зміст основних етапів розробки плану маркетингу. Зведення контрольних показників. Поточна маркетингова

ситуація. Небезпеки та можливості. Задачі та проблеми. Стратегія маркетингу. Програма дій. Бюджети. Порядок контролю.

Розробка бюджету маркетингу. Планування на основі показників цільового прибутку. Планування на основі оптимізації прибутку.

## **Тема 12. Відкриття власної справи у ресторанному і готельному бізнесі**

Відкриття власної кав'ярні. Обґрунтування маркетингових рішень: вибір концепції кав'ярні; вибір цільової аудиторії; позиціонування кав'ярні. Організація відкриття: питання щодо типу кав'ярні; реєстрація власної справи. Складання бізнес-плану (оренда приміщення, фонд заробітної плати, адміністративні витрати, операційні витрати, вибір обладнання та інвентарю для кав'ярні, вибір постачальника кави, складання меню кав'ярні, набір персоналу, маркетинговий аспект створення кав'ярні).

Відкриття власного кафе. Вибір концепції кафе. Переваги та недоліки відкриття власного кафе. Створення бізнес-плану кафе. Документи для реєстрації кафе. Оренда приміщення для кафе. Розробка дизайну кафе: інтер'єр, логотип, вивіска кафе. Вибір обладнання для кафе. Набір персоналу для кафе та формування фонду заробітної плати. Операційні та адміністративні витрати.

Відкриття доставки піцерії. Вибір формату доставки піци. Складання бізнес-плану власної доставки піци. Вибір приміщення, підбір персоналу. Маркетингові рішення доставки піци.

## **Тема 13. Організація та контроль маркетингової діяльності**

Цілі та завдання маркетингових служб підприємства. Організація відділу маркетингу на підприємстві. Основні принципи організації служб маркетингу.

Основні схеми організації відділу маркетингу на підприємстві. Функціональна організація. Організація за географічним принципом. Організація за товарним принципом. Організація за ринковим принципом. Організація за товарно-ринковим принципом.

Призначення та місце контролю у системі управління маркетингом.  
Види маркетингового контролю.

Мета та схема контролю за виконанням річних планів. Методи контролю: аналіз можливостей збуту, аналіз частки ринку, аналіз співвідношення між витратами на маркетинг та збутом, спостереження за ставленням клієнтів.

Мета та етапи контролю прибутковості. Методи контролю прибутковості.

Мета та методи стратегічного контролю. План ревізії маркетингу.

### СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гаркавенко С.С. Маркетинг : підручник. URL : <https://westudents.com.ua/knigi/270-marketing-garkavenko-ss.html>
2. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг : навч. посіб. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
3. Маркетинг : навчальний посібник / за ред. А.О.Старостіної. Київ : НВП «Інтерсервіс», 2018. 216 с.
4. Пустонин В. Бренд компанії на В-to-В строится на сервисе. *Маркетинг в Україні*. 2019. №4. С. 34-37.
5. Пустонин В. Ідентичність бренду: що це та як її створити? *Маркетинг і реклама*. 2018. №1 С. 40-46.
6. Руделіус В., Азарян О.М., Бабенко Н.О. Маркетинг : підручник. URL : <http://www.management.com.ua/books/view-books.php?id=257>
7. Ромат Є.В. Сутність та поняття системи маркетингових комунікацій. *Маркетинг і реклама*. 2017. №10. С. 30-37.
8. Сенишин О.С., Кривешко О.В. Маркетинг : навчальний посібник. Львів : Львівський національний університет імені І.Франка, 2020. 347 с. URL : <https://econom.lnu.edu.ua/wp->

[content/uploads/2016/10/MARKETING\\_NAVCH.POSIBNYK\\_SENYSHYN-KRYVESHKO\\_FINAL\\_ALL.pdf](content/uploads/2016/10/MARKETING_NAVCH.POSIBNYK_SENYSHYN-KRYVESHKO_FINAL_ALL.pdf)

9. Стамат В. М., Скорук А. Ю. Сегментація цільової аудиторії як важливий етап маркетингу на ринку готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 35(2022). С. 112-117. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V35\(2022\)-17](https://doi.org/10.31521/modecon.V35(2022)-17) URL : <https://modecon.mnau.edu.ua/segmentation-of-the-target-audience/>
10. Стамат В.М. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання / уклад. В. М. Стамат. Миколаїв : МНАУ, 2021. 161 с.
11. Про захист економічної конкуренції : Закон України від 11.01.2001 №2210-III із змінами та доповненнями від 07.05.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2210-14#Text>
12. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 №1023-XII із змінами та доповненнями від 01.07.2021. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
13. Про охорону прав на знаки для товарів і послуг : Закон України від 15.12.1993 №3689-XII із змінами та доповненнями від 21.07.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3689-12#Text>
14. Про рекламу : Закон України від 03.07.1996 №270-96/ВР із змінами та доповненнями від 12.05.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80#Text>
15. Про ціни і ціноутворення : Закон України від 21.06.2012 №5007-VI із змінами та доповненнями від 12.05.2022. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>

**Програма дисципліни**  
**УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Поняття, призначення та класифікація устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.**

Мета, завдання, структура та зміст дисципліни.

Поняття та призначення устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Вимоги, які надаються до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.

Класифікація та основні технічні характеристики устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.

Використання вітчизняного та іноземного устаткування закладів готельно-ресторанного господарства, переваги та недоліки.

Принципи оснащення закладів готельно-ресторанного господарства

**Тема 2. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень**

Основні засоби меблювання закладів готельно-ресторанного господарства в залежності від призначення та функцій меблів.

Норми оснащення меблями номерів готелів різних категорій.

Номенклатура м'яких меблів, що застосовують у закладах готельно-ресторанного господарства.

Класифікація та характеристика меблів для торгових приміщень: меблі для приймання їжі, меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв.

Обладнання для кондиціювання у готелях та закладах ресторанного господарства з індивідуальним або централізованим управлінням. Призначення, принцип дії, правила експлуатації.

Оснащення ванних та туалетних кімнат готельних номерів (душові кабيني, ванни тощо) та поповерхових ванних кімнат.

Внутрішньономерні сейфи, депозитні ячейки на ресепшн. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації.

**Тема 3. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних розваг в готелях**

Оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом. Устаткування для закритих та відкритих басейнів, саун, бань, тренажерних залів, соляріїв, масажних, спортивних залів fitness- та wellness-комплексів. Оснащення аквапарків, водних атракціонів. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.



Обладнання SPA-центрів при готелях, SPA-готелів.

Оснащення кабінету лікаря: кушетки смотрові та процедурні, стіл для інструменту, офтальмологічне та ларігологічне крісла, візок для білизни, що використовувалась, ширми медичні, допоміжні шафи (асистори), стіл для лікаря тощо.

#### **Тема 4. Устаткування для перукарень і салонів краси готелів.**

Оснащення перукарень в залежності від категорії. Устаткування для салонів краси. Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.

#### **Тема 5. Устаткування для організації дозвілля в готелях.**

Класифікація устаткування для послуг з організації дозвілля у закладах готельно-ресторанного господарства.

Ігорне, ігрове та паркове устаткування. Атракціони для дітей, дорослих та сімейні. Оснащення дитячих майдаників, міні-клубів у готельних закладах.

Устаткування для боулінгу, більярду та кегельбану. Класифікація, основні характеристики та правила експлуатації. Устаткування для ігор із грошовим вирашем. Номенклатура ігрових автоматів. Устаткування для гри в дартс.

Види обладнання та аксесуари для казино, карточних ігор. Комплектація казино столами, їх види та вимоги до них. Використання електронного обладнання в казино. Принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки.

Обладнання для дискотек та анімаційних програм: світлові ефекти, прожектори, димогенератори, генератори туману, стробоскопи, микшери, диммери, виставкові стенди тощо. Класифікація, призначення та принцип дії.

Обладнання 4d, 3d, IMAX кінотеатрів та мультикомплексів. Кінопроектори, кіноекрани, сервери для цифрового кінотеатру, процесори для кінотеатрів, підсилювачі гучності. Акустичні системи для кінотеатрів (системи Surround, суббасові, заекранні). Класифікація, основні характеристики та правила експлуатації.

#### **Тема 6. Устаткування для конференц-залів та бізнес-центрів.**

Устаткування залів для проведення культурних або ділових заходів.

Основні напрями автоматизації інформаційного обслуговування: автоматизація обробки інформації; автоматизація обміну інформацією, включаючи АТС; «електронна пошта»; відеотермінальні системи; локальна мережа, телекопіювальні апарати; відеоінформаційні системи. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.

### **Тема 7. Устаткування для пралень та хімчисток при готелях.**

Класифікація устаткування для пралень.

Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації пральних машин вітчизняного та закордонного виробництва.

Гладильно-сушильне устаткування, фінішне устаткування, допоміжне устаткування. Принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки.

Класифікація устаткування для хімчисток. Призначення, будова, правила експлуатації та безпеки.

### **Тема 8. Устаткування для клінінгу**

Використання клінінгових технологій у закладах готельного господарства. Класифікація устаткування для професійного прибирання.

Сміттєпровід у підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація.

Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Побутові та професійні пилососи, машини для миття і натирання підлоги. Візки для вологого прибирання та сміття. Системи для миття вікон та підлоги.

### **Тема 9. Оснащення драйв-сервісу. Організація перевезень в готелі.**

Види туристичного трансферу. Організація експлуатації транспортних засобів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видом, формою власності. Класи вантажів. Транспортні тарифи на перевезення. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у закладах готельного господарства. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

### **Тема 10. Загальні відомості про механічне устаткування закладів ресторанного господарства**

Поняття про технологічну машину. Класифікація та маркування механічного устаткування. Принцип розрахунку основних технічних характеристик устаткування (продуктивність та потужність), їх види. Вимоги, що ставляться до машин закладів ресторанного господарства.

Класифікація універсальних кухонних машин, особливості їх комплектації, технологічні можливості та технічні характеристики універсальних кухонних машин загального призначення. Правила експлуатації та правила безпеки під час роботи на УКМ.

Особливості універсальних кухонних машин закордонного виробництва.

### **Тема 11. Сортувально-калібрувальне устаткування**

Сутність процесів сортування, просіювання. Види просіювачів, їхнє призначення, основні елементи, правила експлуатації, продуктивність просіювачів. Фактори, які впливають на якість просіювання.

### **Тема 12. Подрібнювальне устаткування**

Технологічні вимоги для подрібнених продуктів, класифікація машин та механізмів для подрібнення, правила експлуатації та техніки безпеки.

Класифікація машин для отримання пореподібних продуктів в залежності від способу їх обробки.

Особливості будови, правила експлуатації та галузі застосування машин для тонкого подрібнення варених продуктів.

Класифікація різального устаткування. Різальні інструменти, їх характеристика, застосування. Вимоги, що ставляться до нарізання плодів та овочів. Конструктивні особливості дискових, роторних, пуансонних та комбінованих овочерізальних машин. Правила експлуатації овочерізальних машин різних видів. Переваги та недоліки різних овочерізальних машин.

Класифікація машин для подрібнення м'ясних та рибних продуктів. Сфера технологічного використання м'ясорубок. Технічні характеристики м'ясорубок різних видів, їх технологічні можливості, конструктивні особливості, правила експлуатації та техніки безпеки. Перегляд конструкцій м'ясорубок закордонного виробництва, їх особливості.

Призначення м'ясорозпушувачів, галузь використання, правила експлуатації, технічні характеристики.

Конструктивні особливості хліборізальних машин різних видів, їх робота, правила експлуатації та технічні характеристики. Особливості хліборізальних машин закордонного виробництва. Перегляд конструкцій машин закордонного виробництва для нарізування гастрономічних продуктів.

### **Тема 13. Місильно-перемішувальне, дозувальне-формувальне устаткування**

Галузь використання та класифікація машин для перемішування.

Конструктивні особливості фаршмішалок з різними робочими органами, їх переваги та недоліки. Правила експлуатації, конструктивні особливості тістомісильних машин різних видів, правила їх експлуатації та техніки безпеки.

Класифікація збивальних машин. Особливості конструкцій збивальних машин різних типів, робота, правила експлуатації. Перегляд конструкцій збивальних машин закордонного виробництва, їх особливості та технологічне призначення.

Сутність процесів дозування та формування. Класифікація за функціональним призначенням дозувально-формувального устаткування.

Призначення котлетоформувальної машини, будова, правила експлуатації та техніки безпеки.

Призначення, номенклатура, особливості конструкцій тісто-розкочувальних машин, правила експлуатації, перегляд сучасних конструкцій.

Призначення, будова і принцип дії маринаторів, машин для формування піци, для приготування пасти, отримання соківгод.

#### **Тема 14. Устаткування для миття овочів та посуду**

Сутність процесу миття овочів. Конструктивні особливості овочемийних машин, загальні правила експлуатації.

Сутність процесу миття посуду. Класифікація посудомийних машин. Особливості будови та роботи посудомийних машин періодичної та безперервної дії, їх правила експлуатації. Принцип розрахунку теоретичної продуктивності та потужності.

Технічні характеристики посудомийних машин різних видів, галузь їх використання. Особливості посудомийних машин закордонного виробництва.

Класифікація способів очищення, їх переваги та недоліки, галузь використання.

Конструктивні особливості картоплеочищувальних машин періодичної та безперервної дії, принцип їх роботи та правила експлуатації. Принцип розрахунку теоретичної продуктивності та потужності машин періодичної та безперервної дії.

Принцип роботи та правила експлуатації рибочисток

#### **Тема 15. Теплове устаткування. Варильне обладнання Жарильно-пекарське обладнання.**

Класифікація, індексація, уніфікація теплових апаратів. Вимоги до теплових апаратів – експлуатаційні, конструктивні, охорони праці, економічні.

Режимні характеристики процесу варіння, середовище, в якому відбувається процес, номенклатура стравоварильного устаткування.

Технологічне призначення, класифікація за способом обігріву, за об'ємом варильної судини котлів електричних. Основні елементи, арматура, правила експлуатації, основні теплотехнічні та експлуатаційні показники дії.

Автоклави. Пароварильні шафи. Особливості конструкції, правила експлуатації.

Призначення, номенклатура, особливості конструкцій, правила експлуатації та техніки безпеки котлів газових, парових, твердопаливних. Огляд сучасних конструкцій. Техніко-економічні показники роботи.

#### **Тема 16. Холодильне устаткування.**

Історія розвитку вітчизняної та закордонної холодильної техніки.

Класифікація холодильного устаткування: за режимом, виконанням, конструктивним рішенням. Холодильні шафи, прилавки, вітрини, столи, складальні холодильні камери. Апарати для охолодження соків, одержання м'якого морозива, гранітори, льодогенератори для приготування харчового льоду. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації.

Холодильне обладнання готельних номерів, міні-бари. Будова, принцип дії та правила експлуатації.

#### **Тема 17. Ваговимірювальне, контрольно-касове устаткування.**

Призначення ваговимірювального устаткування. Класифікація та принцип дії вагів різних типів: важільних, електронних. Вимоги, що ставляться до ваговимірювального устаткування: метрологічні, експлуатаційні, санітарно-гігієнічні.

Призначення реєстраторів розрахункових операцій, їх місце в організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства. Реєстратори розрахункових операцій, класифікація.

#### **Тема 18. Устаткування для шведського столу, кейтерингу.**

Призначення, конструктивні особливості салат-барів, що охолоджуються.

Правила експлуатації. Перегляд конструкцій буфетів, що охолоджуються.

Марміти та чефери. Класифікація, призначення, правила експлуатації, перегляд конструкцій.

Особливості конструкцій рибних прилавків, робота, правила експлуатації.

Сучасне устаткування для кейтерингу. Вимоги до меблів і устаткування, що використовується при кейтеринговому обслуговуванні.

Гастроємності. Термоконтейнери та термобокси, теплові шафи.

Призначення, правила експлуатації, перегляд конструкцій. Пересувні візки. Диспенсери. Призначення допоміжного устаткування. Класифікація, технологічні вимоги.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Горелков Д.В., Червоний В.М., Золотухіна І.В. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : практикум: навчально-методичний посіб. Харків : ХДУХТ, 2019. 173 с.
2. Гуць В.С., Коваль О.А., Русавська В.А. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник. для студ. вищ. навч. закл. К. : Ліра-К, 2019. 568 с.
3. Дмитревський Д.В., Горелков Д.В., Червоний В.М., Гузенко В.В. Механічне обладнання : навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2020. 198 с.
4. Дуб В.В., Терешкін О.Г., Горелков Д.В. Інжиніринг в готельному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, «Друкарня Мадрид», 2017. 176 с.
5. П'ятницької Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. К. : Київський національний торговельно-економічний університет, 2005. 632 с.
6. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. К. : Держспоживстандарт України, 2004. 11с.
7. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація. К. : Вира-Р, 2003. 334 с.
8. Горелков Д.В. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за ред. В.Я. Брича. – К.: Ліра-К, 2019. 484 с.
9. Дорохін В.О., Герман Н.В., Шеляков О.П. Теплове обладнання підприємств харчування : підручник. –Полтава : РВВПУСКУ, 2004. 583 с.
10. Пахомов П.Л., Сафонов В.В. Холодильна техніка : навчальний посібник. ХДУХТ. Харків, 2003. 224 с.
11. Про затвердження Правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 77/44. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 16 вересня 1996 р. за № 531/1556.
12. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. посібник. – К. : Кондор, 2005. 408 с.
13. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. Харків : ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. 402с.

Програма дисципліни  
**ТЕХНОЛОГІЇ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Тема 1. Основні стадії технологічного процесу виробництва продукції ресторанного господарства.** Основні стадії технологічного процесу виробництва продукції ресторанного господарства: приймання та зберігання сировини і харчових продуктів, механічна і гідромеханічна обробка сировини та продуктів; приготування напівфабрикатів і готової продукції; порціонування продукції і організація споживання їжі

**Тема 2. Виробництво напівфабрикатів з овочів, риби, м'яса, субпродуктів, птиці, кроликів.** Види і класифікація м'яса. Поділ туш забійних тварин на категорії залежно від вгодованості (ступеня розвитку жирової, м'язової і кісткової тканин). Організація технологічного процесу обробки м'яса і виробництва напівфабрикатів. Кулінарне розбирання і обвалювання яловичої туші. Кулінарне розбирання і обвалювання свинячої, баранячої і телячої туш. Технологія приготування м'ясних великошматкових, порційних, дрібно шматкових напівфабрикатів із яловичини, баранини, телятини, свинини. Технологія приготування м'ясної натуральної січеної маси, м'ясної котлетної маси і напівфабрикатів з неї. Технологія обробки субпродуктів. Вимоги до якості напівфабрикатів із м'яса і строки їх зберігання

**Тема 3. Теплова кулінарна обробка продукції ресторанного господарства.** Способи теплової кулінарної обробки, що застосовуються на підприємствах ресторанного господарства, ґрунтуються на певних теплофізичних і технологічних принципах передавання тепла продукту: поверхневе нагрівання (контактний); випромінювання інфрачервоного спектра (ІЧ-нагрівання); об'ємне нагрівання проникаючим випромінюванням надвисокої частоти (НВЧ- нагрівання); комбіноване нагрівання (ІЧ-нагрівання у поєднанні з поверхневим або НВ нагріванням)

**Тема 4. Рецептури продукції ресторанного господарства та техніко-технологічні карти.** Суб'єкти господарської діяльності при виготовленні продукції власного виробництва повинні додержуватися технологічних режимів виробництва продукції (сумісність продуктів, їх взаємозамінність, режим кулінарного оброблення сировини тощо), визначених нормативною документацією (збірниками рецептур страв, кулінарних, борошняних кондитерських і булочних виробів, затвердженими в установленому порядку, державними стандартами, технічними умовами, а також Санітарними правилами)

**Тема 5. Формування якості продукції ресторанного господарства.**

Якість продукції – це сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до свого призначення. Техніко-економічне поняття «якість продукції» охоплює ті властивості продукції, що пов'язані з можливістю задоволення продукцією певних суспільних або особистих потреб відповідно до її призначення.

**Тема 6. Інформаційне забезпечення процесу обслуговування.** Оформлення меню визначається типом, класом і тематичною спрямованістю підприємства. У верхній його частині дається коротка інформація про режим роботи закладу. Інформацію про страви і напої можна доповнити малюнками або фотографіями. Кількість екземплярів меню на кожний день роботи визначається кількістю столів у ресторані. Бланки меню завжди мають бути у задовільному стані. Для зручності обслуговування іноземних туристів його виконують англійською, французькою і німецькою мовами

**Тема 7. Технологія страв дієтичного (лікувального) харчування.** Дієтичне (лікувальне) харчування є обов'язковим (а іноді основним або єдиним) методом, що входить у заходи лікування людей з різними захворюваннями (головним чином, пов'язаних з розладами органів травлення). Під ними розуміють хворобливі (патологічні) стани, що виникають від нестачі або надлишку енергії або харчових речовин, що надходять з їжею

**Тема 8. Основи лікувально-профілактичного харчування (ЛПХ).** У процесі трудової діяльності можливий контакт працівників зі шкідливими чинниками виробництва. До них належать використовувані в промисловості потенційно небезпечні хімічні сполуки (розчинники, кислоти, луги, лаки, барвники, вуглеводні, важкі метали, лікарські препарати (наприклад, антибіотики) тощо), а також фізичні фактори впливу (шум, вібрація, магнітні та звукові поля, підвищений атмосферний тиск). Перераховані фактори впливають як на окремі системи життєзабезпечення, так і в цілому на організм людини, зайнятого на шкідливих і особливо шкідливих виробництвах

**Тема 9. Основи дитячого харчування та технологія страв.** Основні аспекти дитячого харчування. Технологія страв дитячого харчування

**Тема 10. Напої.** Гарячі напої. Технологія приготування, правила подачі. Асортимент. Прохолодні напої. Технологія приготування, правила подачі. Асортимент. Вимоги до якості напоїв

**Тема 11. Супи.** Екстрактивні речовини бульйонів, овочів, спецій є хімічним збудником діяльності системи травлення. Наявність у складі супів великого асортименту овочів збагачує їх вітамінами, мінеральними солями,



органічними кислотами. Значний вміст рідини в супах відшкодовує на 15 – 25 % потребу організму у воді

**Тема 12. Холодні страви і закуски. Гарячі закуски** Значення в харчуванні людини холодних страв і закусок. Санітарні вимоги до виробництва холодних страв і закусок. Загальні технологічні вимоги до виробництва холодних страв і закусок. Бутерброди і банкетні закуски. Технологічні вимоги до приготування, правила подачі. Асортимент. Салати і вінегрети. Технологічні вимоги до приготування, правила подачі. Асортимент. Салати з м'яса, сільськогосподарської птиці, дичини і технологічні вимоги до приготування, правила подачі

**Тема 13. Солодкі страви.** Позитивну роль солодких страв у харчуванні людини академік І. П. Павлов визначив так: «Їжа, розпочата із задоволенням, внаслідок потреби в їжі, повинна і закінчуватися тим же, незважаючи на задоволення потреби, причому об'єктом цього задоволення є речовина, що майже не потребує на себе травної роботи – цукор»

**Тема 14. Охолоджені та швидкозаморожені страви і кулінарні вироби.** Значення використання швидкозамороженої продукції в розвитку ресторанного господарства. Особливість технологічного процесу виробництва охолодженої та швидко-замороженої продукції. Технологічний процес виробництва та упаковки охолодженої продукції. Асортимент, фасування, пакування, маркування охолоджених страв і кулінарної продукції у функціональних ємностях. Строки та умови зберігання/ Фасування, упаковка. Терміни та умови зберігання

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Байлік С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підруч. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. П'ятницька Г. Т. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. К. : КНТЕУ, 2015. 430 с.
3. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація : монографія. К. : КНТЕУ, 2015. 465 с.
4. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. Київ : «Видавництво Ліра-К», 2016. 280 с.
5. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : Довідник офіціанта. Електронний ресурс. Львів : Афіша, 2010. 304 с.

6. Михайлов В. М., Радченко Л. О., Новікова О. В. Технологія приготування їжі. Українська кухня : навчальний посібник. Х. : Світ книги, 2012. 537 с.
7. Шумило Г. І. Технологія приготування їжі : навч. посіб. К. : «Кондор», 2012. 504 с.
8. Ростовський В. С., Шамян С. М. Барна справа : підруч. К. : Центр учб. л-ри, 2011. 395 с.
9. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х. : ХНАМГ, 2012.
10. Малюк Л. П., Варапаєв О. М., Цюлковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посіб. Х. : ХДУХТ, 2014. 211 с.
11. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. К. : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
12. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підручник. 2-ге вид., пероб. та допов. К. : Центр навч. л-ри, 2011. 584 с.

Програма дисципліни  
**ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

**Тема 1. Економічна природа бізнесу і підприємництва**

Історичний розвиток поняття «підприємництво». Бізнес і підприємництво. Елементи системи бізнесу. Сутність підприємницької діяльності. Функції та принципи підприємництва. Суб'єкти та об'єкти підприємницької діяльності. Рушійні сили підприємництва. Обмеження у здійсненні підприємницької діяльності. Поняття підприємницького середовища та його складові елементи.

**Тема 2. Соціальна відповідальність бізнесу та ділова етика**

Соціальна відповідальність бізнесу. Основні вимоги до соціальної відповідальності бізнесу. Складові соціальної відповідальності. Ділова етика підприємця. Характерні ознаки ділової етики підприємця.

**Тема 3. Створення власної справи**

Розробка концепції бізнесу. Основні якості підприємця. Сфери підприємницької діяльності. Планування успіху підприємницького проекту. Реалізація підприємницького проекту.

**Тема 4. Вибір способу входження у бізнес**

Створення нового підприємства «з нуля». Придбання діючого бізнесу. Придбання франшизи. Прямий маркетинг. Мережевий маркетинг.

**Тема 5. Структура бізнес-плану, особливості розробки резюме**

Чинники, які впливають на структуру бізнес-плану. Вимоги інвесторів до наявності та змісту розділів бізнес-плану. Логіка послідовності розділів бізнес-плану. Мета розробки резюме. Технологія складання резюме. Основні вимоги до резюме проектів у готельному та ресторанному господарстві.

**Тема 6. План маркетингу: зміст, структура та особливості складання**

Складові частини опису ринку. Оцінка потенційної ємності ринку готельно-ресторанного господарства. Оцінка потенційного та реального об'єму реалізації продукції (послуг) підприємства готельного та ресторанного господарства. Методика аналізу ринкової кон'юнктури. Характеристика, стратегія і тактика конкурентів підприємств готельно-ресторанного господарства. Цілі та стратегії маркетингової діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства. Ціноутворення. Схема розповсюдження продукції (послуг). Методи стимулювання продажу (збуту). Організація післяпродажного обслуговування клієнтів у готельно-ресторанному господарстві. Види та засоби реклами. Формування

громадської думки про суб'єкти готельно-ресторанного господарства, їх продукцію (послуги).

### **Тема 7. План виробництва**

Основна мета розробки плану виробництва. Перелік інформації, що містить план виробництва. Розробка продукту, технологія виготовлення продукції (надання послуги) підприємством готельно-ресторанного господарства. Аналіз витрат виробництва. Умовно-постійні та умовно-змінні витрати. Чинники, що впливають на виробництво (надання послуги) на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Обґрунтування вибору продукції (послуг) підприємством готельного та ресторанного господарства. Аналіз і визначення переваг асортименту продукції (послуг), вибраного фірмою. Особливості оформлення розділу з урахуванням спеціалізації підприємства готельного та ресторанного господарства.

### **Тема 8. Організаційний план як складова частина бізнес-плану**

Цілі складання організаційного плану. Перелік інформації організаційного плану. Аналіз і характеристика організаційної структури фірми (підприємства) готельно-ресторанного господарства. Основні засновники та учасники фірми. Визначення та розробка кадрової політики підприємства готельного та ресторанного господарства. Характеристика управлінського персоналу фірми. Відомості про персонал та робочу силу. Визначення потреби у працівниках. Кваліфікаційні вимоги до працівників готельно-ресторанного господарства. Інтернет-технології у здійсненні підприємницької діяльності.

### **Тема 9. Методика розробки фінансового плану**

Мета розробки фінансового плану. Джерела інформації для складання фінансового плану. Програма інвестицій. Особливості розробки плану доходів та витрат. Складання плану руху грошових коштів. Розробка балансового плану. Розрахунок точки беззбитковості. Інтегровані показники фінансово-економічної оцінки проекту: строк окупності, інтегрований дохід від проекту, ефективність інвестицій.

### **Тема 10. Особливості складання розділу «Оцінка ризику та страхування»**

Поняття ризику проекту. Види ризиків у готельно-ресторанному господарстві. Визначення можливих видів ризику для даного проекту. Організаційні заходи щодо зменшення можливих наслідків визначених ризиків. Розробка програми страхування й захисту від ризиків для підприємств готельного та ресторанного господарства. Безпека підприємницької діяльності (протидія ворожим поглинанням, захист інформаційних ресурсів).

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ануфрієва О. Л., Пальчевська Т. Г., Лагоцька Г. М. Підприємницька діяльність. Навчальний посібник. Івано-Франківськ, «Лілея НВ», 2014. 304 с. URL:[http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki\\_pracevlasht/pidpryemn\\_diyaln.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/pidpryemn_diyaln.pdf)
2. Бізнес-планування в готельно-ресторанному господарстві : навчально-методичний посібник для самостійного вивчення навчальної дисципліни студентами спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа» ступеня бакалавра / І. В. Юрко, О. М. Михайленко. Полтава : ПУЕТ, 2019. 123 с. URL : <http://dSPACE.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8691/1/173-689.pdf>.
3. Бізнес-планування підприємницької діяльності : навч. посіб. / З. С. Варналій, Т. Г. Васильців, Р. Л. Лупак, Р. Р. Білик. Чернівці: Технодрук, 2019. 264 с. URL : [http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/kafedry/Ekonomiky/Docs/2020\\_Biznes-planuvannja\\_pidprijemnickoji\\_dijalnosti.pdf](http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/kafedry/Ekonomiky/Docs/2020_Biznes-planuvannja_pidprijemnickoji_dijalnosti.pdf).
4. Бізнес-планування : навч. посіб. / Т. Г. Васильців, Я. Д. Качмарик, В. І. Блонська, Р. Л. Лупак. Київ : Знання, 2013. 173 с. URL:<http://www.lute.lviv.ua/fileadmin/www.lac.lviv.ua/data/kafedry/Ekonomiky/Docs/Biznes-planuvannja.pdf>
4. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. – 250с [http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022\\_NP\\_Nikolaichuk\\_Hotelno-restoranniy%20busniss.pdf](http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_Nikolaichuk_Hotelno-restoranniy%20busniss.pdf)
5. Карпюк Г.І. Основи підприємництва: Навчальний посібник для здобувачів професійної (професійно-технічної) освіти. URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/2021/04/19/Osnovy%20pidpryyemnytstva.pdf>.
6. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. (2019). Управління бізнес-процесами в ГРС: навчальний посібник. Вінниця: ВНАУ. 331 с. <http://socrates.vsau.org/b04213/html/cards/getfile.php/22266.pdf>
7. Основи бізнесу: навчальний посібник / Доброва Н.В., Осипова М.М. Одеса: Бондаренко М. О., 2018. 305 с. URL: [https://dut.edu.ua/uploads/1\\_1860\\_50378142.pdf](https://dut.edu.ua/uploads/1_1860_50378142.pdf).
8. Підприємництво : підручник / С. В. Панченко, В. Л. Дикань, О. В. Шраменко [та ін.]. Харків : УкрДУЗТ, 2018. Ч. 1. Теоретичні основи

організації підприємницької діяльності. 241 с.  
URL:<http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/2426/1/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>

9. Підприємництво : підручник / С. В. Панченко, В. Л. Дикань, О. В. Шраменко [та ін.]. Харків : УкрДУЗТ, 2018. Ч. 2. Реалізація підприємницької діяльності у сучасних ринкових умовах. 228 с. URL: [https://dut.edu.ua/uploads/1\\_2081\\_73402061.pdf](https://dut.edu.ua/uploads/1_2081_73402061.pdf).

10. Створення власного бізнесу : навч. посібник / А. М. Колот, Г. О. Швиданенко, та ін. Київ : КНЕУ, 2017. 311 с. URL: [https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/25208/stvoren\\_vlasn\\_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/25208/stvoren_vlasn_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)