

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова приймальної комісії  
Харківського національного  
економічного університету  
імені Семена Кузнеця



Володимир ПОНОМАРЕНКО

« 26 » Квітня 2023 р.

**ПРОГРАМА ФАХОВОГО ІСПИТУ**

освітній ступінь «МАГІСТР»

спеціальність 241 «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»  
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Харків  
2023

УКЛАДАЧІ:  
ДАВИДОВА ОКСАНА ЮРІЇВНА  
ХАУСТОВА ТЕТЯНА МИКОЛАЇВНА  
ЖУКОВ ВЛАДЛЕН ВАЛЕРІЙОВИЧ

Розглянуто на засіданні кафедри  
готельного і ресторанного бізнесу  
від 21.03.2023 року, протокол № 8

## ЗМІСТ

	Вступ	4
1.	Програма дисципліни «Організація готельного господарства»	5
	Список рекомендованих джерел	24
2.	Програма дисципліни «Організація ресторанного господарства»	25
	Список рекомендованих джерел	34
3.	Програма дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»	35
	Список рекомендованих джерел	42
5	Програма дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства»	43
	Список рекомендованих джерел	48

## ВСТУП

Програма для підготовки до вступного екзамену вступників - випускників закладів вищої освіти IV рівня акредитації, які мають диплом бакалавра та вступають на спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа на другий (магістерський) рівень вищої освіти, складається з таких розділів:

- програми з навчальних дисциплін «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві», «Технологія продукції ресторанного господарства»:

- списки рекомендованих джерел.

Екзамен у Харківському національному економічному університеті імені Семена Кузнеця проводять у письмовій формі. На екзамені з означених дисциплін вступник має показати:

- чітке знання законодавчо-нормативної бази з питань функціонування закладів готельного і ресторанного господарства; зміст функцій закладів ресторанного господарства; принципів забезпечення належного рівня якості продукції та послуг, застосування інноваційних інформаційних технологій у роботі підприємства; уміння точно і стисло висловлювати знання з організацій готельного і ресторанного бізнесу, управління якістю послуг; впевнене володіння практичними навичками з управління процесом виробництва і надання готельних і ресторанних послуг; уміння логічно і послідовно застосувати знання під час відповідей на тестовий контроль.

Порядок проведення тестування визначається положенням про приймальну комісію. Тестування проводиться у письмовій формі. Тестове завдання складається з 25 тестових завдань. Варіант завдання визначається у початку тестування в процесі жеребкування. Тривалість письмового тестування за фахом – 2 години (120 хвилин). Відлік часу починається після заповнення титульного аркушу листу відповідей. Під час складання тестування вступнику забороняється користуватися підручниками, довідниками, електронними носіями інформації.

# **ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ ДО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ З ФАХУ СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ МАГІСТР**

Програма підготовки до вступного випробування зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» ступеня вищої освіти магістр базується на матеріалі, який викладено у робочих програмах дисциплін:

- Організація готельного господарства;
- Організація ресторанного господарства;
- Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві;
- Технологія продукції ресторанного господарства.

## **ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

### **ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

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

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сумерії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Західному Сибірі, Індії тощо. Значення обміну між містами та розвитку торговельних зв'язків на становлення готельного господарства.

Елеворт М. Статлер - один із самих видатних організаторів готельного бізнесу. Значення його пропозицій для мандрівників з середнім доходом якісні послуги. Введення контролю ціни, програми розподілу доходів, режиму економії, уніформи для персоналу та цілого ряду зручностей у готельних номерах, тощо.

«Кодекс поведінки обслуговуючого персоналу» (Statler Service Code).

Конрад Хілтон – 90 – річчя з того дня, як придбав свій перший готель. Світова готельна індустрія зобов'язана Хілтону яскравими ідеями та інноваціями.

Одна із новацій - торгівля у холах готелів – кіоскі торгівлі газетами, тютюном, галантерей тощо. «Місія готелів Hilton - у наданні високого рівня обслуговування у сполученні з помірними цінами».

Влучне розташування, вигідне фінансування, відповідний дизайн, належне управління – стан успіху готелю.

Один із видатних організаторів готельного бізнесу – Кемон Уилсон. Створення мережі підприємств, які орієнтувалися на сімейний відпочинок. Відкриття мережі мотелів та готелів «Холідей Інз».

Ернст Хендерсон – перетворив «Шератон» в видатну у світі готельну мережу. Головна мета – найбільш ефективне управління готельним ланцюгом «Шератон».

Джон Маріотт - поклав початок розвитку американського готельного ланцюга Marriott International.

Міжнародні готельні ланцюги, готельні консорціуми, вторинні резиденції, система таймшеру, кондомініуму

Готельний ланцюг – об'єднання декількох готельних підприємств у колективний бізнес, здійснюваний під єдиним управлінням, у рамках загальної концепції просування продукту і під єдиною торговою маркою.

Найбільші готельні ланцюги світу. Переваги готельних ланцюгів. Два основних видів готельних ланцюгів: інтегровані та готельний консорціум. Інтегровані готельні ланцюги – управляють прямо чи посередньо через франчайзингову систему або по контракту на управління.

Готельні консорціуми – об'єднання незалежних готелів. Найбільші готельні консорціуми у світі.

Вторинні резиденції які повністю належать туристам, але не є їх постійним місцем проживання, або – це квартири у блоках, котрі обслуговуються управлінською компанією.

Система таймшеру – визначається як покупка місця відпочинку ( квартира чи номеру у готелі) на один або два тижня. Ціна квартири розподіляється між декількох співвласників. Переваги індустрії таймшеру. Ринок таймшерних курортів у різних країнах світу.

Одна із перспективних можливостей - участь споживачів у проектах готелів кондомініуму. Кондомініум - коли юридична або фізична особа придбає у власність номер чи апартаменти, які входять до складу готелю або курортного комплексу. Переваги кондомініуму.

Минуле, теперішній час, майбутнє. Радянські часи – коли була сформована матеріальна база засобів розміщення. Створення інфраструктури для роботи з іноземними туристами – «Інтурист».

Мережа готелів профспілкового туризму – готелі «Турист», які орієнтовані на масовий внутрішній туризм .

Оператор на радянському готельному ринку - «Супутник», який спеціалізувався на молодіжному туризмі.

Готелі, які підпорядковані різним галузям та орієнтованих на обслуговування командированих. Заслуги радянської економічної системи у розвитку готельного бізнесу.

Стан готельної індустрії у перші роки незалежності України. Створення Асоціації готелів та готельних об'єднань міст України.

Розвиток готельної індустрії на початку двадцятого століття. Перспективи створення місцевих та курортних готелів.

Кількість споживачів готелів по регіонах України. Розвиток готельної структури на курортах України.

Рестайлінг - одна із ступенів трансформації готелів.

Визначення позиціонування та репозиціонування готельних послуг. Етапи репозиціонування готелю. Етапи формування позитивного нового іміджу готелю.

Ребрендинг – створення нового образу, іміджу готелю.

Наймінг – розробка назви готелю.

Брендинг – важлива частина готельної індустрії. Готельні марки, які увійшли до списку найбільш популярних брендів світу. Цінність готельного бренду, як різниця його матеріальній та нематеріальній вартості. Створення бренду - це створення справжнього престижу готелю. Пропозиції готельних брендів: операційні переваги, маркетингові переваги, експертиза технічних характеристик та проблем розвитку. Консалтингові та брокерські кампанії, які надають власникам готелів пакет управління процесами брендингу.

Бездоганний сервіс - відмінність готелів, які працюють у сегменті luxury. Служба Дворецьких, яка притаманна самим розкішним готелям у світі. Служба Дворецьких - у готелях України. Вимоги до персоналу, який працює у службі Дворецьких. Міжнародна Гільдія Дворецьких (International Butlers Guild) та Міжнародний Інститут сучасних дворецьких (International Institute of modern Butlers).

Міжнародна готельна конвенція.

Конвенція застосовується по відношенню до готельних контрактів міжнародного характеру, які укладаються між власниками готелів та тур агентами, котрі зареєстровані у різних країнах.

Сторони, які підписали Конвенцію. Обов'язки сторін. Цілі Конвенції.

Конвенція регулює два види готельних контрактів: контракти по продажу готельних послуг індивідуальним клієнтам та контракти по продажу готельних послуг групи клієнтів.

Загальні правила для двох видів контрактів:

Контракт по продажу готельних послуг індивідуальним клієнтам.

Визначення. Контрактом по наданню послуг індивідуальним клієнтам признається така угода, по якій клієнт не отримує пільг, наданих по груповому контракту.

Початком укладення готельного контракту признається направлення турагентом до адреси власника готелю запиту на бронювання готельних послуг. Запит на бронювання послуг, переданий усно, повинен бути підтверджений письмово. Запит на бронювання повинен вмістити перелік послуг та ціни.

Контракт по продажу готельних послуг групи клієнтів.

Визначення. Групою клієнтів признається група осіб, які мандрують сумісно та розглядаються тур агентом і власником готелю як ціле, яким власник готелю надає спеціальне обслуговування, котрі встановлені у договорі.

Перелік послуг повинен бути зафіксований у одному запиті тур агента на обслуговування усієї групи та підтверджений власником готелю.

Міжнародні готельні правила.

Цілі Міжнародних готельних правил. Сторони, які договориються. Договірні відносини: договір на розміщення, форма договору, строк дії договору, закінчення договору, порушення договору, відповідальність.

Другі обов'язки : відповідальність власника готелю, відповідальність споживача, поведінка споживача, звільнення номерів тощо.

Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.

Вимоги до будівель готелів. Вимоги до водопостачання, енергозбереження, опалення, вентиляція. Технічне та сантехнічне устаткування. Безпека та охорона. Рекомендації щодо наявності необхідного устаткування у номерах згідно категорії готелю. Загальне сантехнічне устаткування. Суспільні зони (вестибюль, коридори). Допоміжні приміщення і зони, які зв'язані з життям, харчуванням, відпочинком і охороною здоров'я. Організація виробництва підприємств ресторанного господарства. Зони поза будівлі готелю. Готельні послуги для готелів усіх категорій. Вимоги до обслуговуючого персоналу ( кваліфікація, медичні вимоги, чисельність тощо).

Угода та стандартний контракт між готелем та перевізниками.

Цілі узгодження між Міжнародною готельною асоціацією (МГА) і Міжнародним союзом учасником дорожнього транспорту (МСДТ). Період укладання договору. Вимоги щодо розривання договору.

Стандартні правила розміщення.

Загальні положення. Терміни та визначення. Підготовка Контракту і додержання його умов. Відміна замовлення групи. Права власника готелю. Обов'язки готелю. Права перевізника. Обов'язки перевізника. Взаємодія сторін. Відповідність сторін.



Кодекс відношень між готелями та турагентами. Кодекс - документ об основоположних принципах при взаємодії між готелями та тур агентами (МГА та ВФАТ).

Обов'язки сторін. Міжнародний характер Кодексу. Національний характер Кодексу. Допоміжна роль Кодексу. Область застосування Кодексу. Складові частини Контракту. Скасування готельного контракту. Виконання обов'язків перед споживачами. Регулювання спорів. Вступ дії Кодексу.

Законодавча та нормативна база готельної індустрії України

1. Конституція України.
2. Господарський кодекс України
3. Цивільний кодекс України.
4. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 2003 року № 324/03 – ВР.
5. Закон України «Про захист прав споживачів» ( у редакції Закону України від 01.12 2005 р. №3161 – ІУ).
6. Закон України «Про курорти» від 5 жовтня 2000 року №2026 – ІІІ.
7. Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листопада 2003 р. № 1282-ІV”.
8. Указ Президента України № 973/99 від 10 серпня 1999 р. “Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 р.”.
9. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 року № 583.
10. Положення про Міністерство культури і туризму України (затверджено Указом Президента України від 2 грудня 2005 р. № 1688/2005.)

Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. ( Наказ №19 від 16.03.2004 р.).

Основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщування ( далі – готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг).

Терміни та визначення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг. Контроль за дотримання Правил.

ДСТУ 4527 : 2006 « Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Сфера застосування. Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів.

Нормативні посилання. Загальні положення. Основні поняття. Колективні засоби розміщення. Індивідуальні засоби розміщення. Типи номерів. Типи тарифів. Типи ліжок.

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

Сфера застосування. Стандарт, що встановлює класифікацію засобів розміщення та до послуг, які надають у засобах розміщування.

Нормативні посилання. Терміни та визначення понять. Класифікація засобів розміщення. Загальні вимоги до засобів розміщення. Загальні вимоги до послуг, що їх надають засоби розміщення. Вимоги безпеки. Вимоги охорони навколишнього середовища.

ДСТУ 4269 :2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.

Сфера застосування. Нормативні посилання . Терміни та визначення понять. Загальні положення. Вимоги до готелів різних категорій. Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів. Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій.

Постанова Кабінету Міністрів України « Порядок класифікації за категорією готелів та аналогічних засобів розміщення» від 29.07.2009, №803

Загальні положення. Нормативні посилання. Етапи, з яких складається категоризація засобів розміщення: сертифікація засобу розміщення; оцінювання відповідності засобу; присвоєння категорії засобу розміщення. Порядок проведення категоризації засобів розміщення.

Скорочення та окремі терміни, які прийняті у спілкуванні та ділової документації фахівців міжнародного готельного бізнесу.

Державна реєстрація підприємств готельної індустрії.

Терміни та визначення у господарської діяльності. Види підприємств: в залежності від способу заснування та формування уставного фонду в залежності від кількості робітників і об'єму валового доходу від реалізації продукції. Господарські товариства та об'єднання . Форми власності в Україні.

Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи).

Державна реєстрація та відкриття підприємств здійснюється згідно Закону України «О державній реєстрації юридичних і фізичних осіб – підприємців».

Державна реєстрація юридичних осіб. Порядок реєстрації юридичних осіб. Схема дій при державній реєстрації юридичних осіб.

Порядок реєстрації фізичних осіб – підприємців. Схема процесу реєстрації фізичної особи – підприємця.

Ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, яку здійснюють засоби розміщення (згідно Законам України « О ліцензуванні « та « О туризмі»).

Місія, мета задачі готелів. Визначення місії підприємства. Основні особи, чий інтереси враховуються при визначенні місії підприємства. Значення місії підприємства. Місія – основа для формування цілей організації.

Головна задача готелів – надання тимчасового житла. Значення якості обслуговування для вирішення головної задачі підприємства.

Формулювання цілей готелю. Значення цілей, як рівень досягнень, виконання яких може бути здійснено.

Готельна послуга як складова сфери послуг. Поняття «готельна послуга». Особливості готельних послуг. Основні та додаткові послуги. Процес надання основної послуги. Реалізація основних послуг. Розподіл додаткових послуг за загальними ознаками та за способом надання. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.

Особливості якості послуг в готелі. Модель надання послуг в готелі. Якість послуг – важливіша область діяльності підприємств готельного бізнесу. Вимоги до умов обслуговування.

Модель сприйняття якості обслуговування в готелі.

Модель управління якістю обслуговування в готелі.

Значення матеріальної бази і персоналу для якісного обслуговування в готелі.

Центральна частина системи якості є служба якості. Служба якості – підрозділ відділу маркетингу.

Управління якістю припускає наявність управлінських систем.

Складові якості готельних послуг. Система формування якості готельних послуг.

Складові якості – соціальна, технічна, правова, економічна, функціональна. Сутність складових. Механізм управління якістю послуг готельного господарства.

Стандарти в готельній індустрії.

Значення стандартів – як нормативних документів. Розповсюдження стандартизації на елементи послуг та обслуговування. Упровадження стандартів – важливий елемент системи управління якістю.

Стандарти обслуговування в готельних ланцюгах.

Встановлення вимог обслуговування у готельних ланцюгах.

Державне регулювання в області стандартизації.

Класифікація засобів розміщення - готельного та не готельного типу, колективні та індивідуальні, за рекомендацією ЮНВТО.

Класифікація засобів розміщення по формі – готельного та неготельного типу, види засобів розміщення – колективні та індивідуальні.

Класифікація засобів розміщення згідно з рекомендаціями ЮНВТО, в якій готелі й аналогічні засоби розміщення представляють одну з чотирьох великих груп.

Типологія готельних підприємств, що одержала поширення у світовій практиці. Особливості формування типів вітчизняних готельних підприємств, що

враховують особливості географічного положення, кліматичних умов, ряду інших факторів і, найголовніше, особливості сформованого попиту.

Класифікація готельних підприємств за різними ознаками (місцем розташування, тривалістю роботи, забезпечення харчуванням, тривалістю перебування, рівнем цін, рівнем комфорту, місткістю номерного фонду, функціональним призначення).

Класифікація готельних підприємств за різними ознаками:

- за місцем розташування: в межах міста ( у центрі, на окраїні), на морському узбережжі, в горах;

- за тривалістю роботи готелю: працюють цілий рік, працюють два сезони, одно сезонні;

- за забезпеченням харчуванням: готелі, що пропонують повний пансіон ( розміщення + 3- разове харчування), готелі, що пропонують напівпансіон, тобто ( розміщення + дворазове харчування), готелі що пропонують тільки розміщення +сніданок, тобто одноразове харчування;

- за тривалістю перебування споживачів: для тривалого перебування споживачів, для короткочасного перебування споживачів;

- за рівнем цін на номери: бюджетні, економічні, середні, першокласні, апартаментні, фешенебельні;

- за рівнем комфорту – це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри ( стан номерного фонду, стан меблів, наявність і стан підприємств ресторанного господарства, стан будинку, інформаційне забезпечення і технічне оснащення, забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг);

- за місткістю номерного фонду: малі, середні, великі;

- за функціональним призначенням: виходячи з цього критерію, виділення дві великі групи – транзитні та цільові.

Основні типи готелів згідно ДСТУ 4268 :2003 « Послуги туристичні. Засоби розміщення. Основні положення ».

Сфера застосування. Нормативні посилання. Терміни та визначення. Встановлення класифікації засобів розміщення, загальних вимог до засобів розміщення та до послуг, які надають в засобах розміщення. Вимоги безпеки та охорони навколишнього середовища.

Номерний фонд – сукупність, загальна кількість номерів (місць) різної категорії у готелі. Управління номерним фондом. Класифікація готельних номерів по різних ознакам: по кількості місць, по кількості кімнат, по призначенню. Типи номерів у міжнародній та вітчизняній практиці. Типи тарифів. Типи ліжок.

Європейський стандарт класифікації готельних номерів. Особливості класифікації номерів у європейських готелях.

Організаційні структури готельного підприємства. Характеристика та формування організаційної структури готельного підприємства

Характеристика організаційної структури готелю. Формування організаційної структури готелю. Дві основні складові організаційної структури готелю: структура управління та виробнича структура.

Типи організаційних моделей управління: лінійна, функціональна, комбінована та їх характеристика.

Форми управління підприємствами готельного бізнесу. Найбільш розповсюджені у міжнародній практиці форми управління готельним підприємством: управління за контрактом, управління через договір франчайзингу, оренда.

Основні функціональні служби готелю.

Служба готельного господарства: служба прийому та розміщення (служба бронювання номерів, стійка адміністратору, носильники багажу, служба швейцарів, робітники служби паркування автомобілів, служба консьєржів, транспортна служба), служба господарського забезпечення та обслуговування готелю ( служба обслуговування номерів, служба прибирання приміщень та території, служба пральної та хімчистки, оздоровчий центр).

Служба готельного господарства. Виробництво ресторану.

Інженерно – технічна служба ( система водопостачання, водовідведення, електропостачання, опалення). Ремонтні роботи.

Служба маркетингу та продажу ( відділ продажу, відділ реклами та зв'язків з громадськістю, відділ обслуговування банкетів та конференцій).

Фінансова служба ( бухгалтерія, відділ труда та заробітної платні, відділ дебіторів, відділ кредиторів, відділ закупівлі, відділ контролю за рухом товарів і цін, каса). Служба автоматизованих систем управління (АСУ). Служба персоналу. Служба безпеки. Медична служба.

Організація і технологія роботи служби прийому і розміщення у готелі.

Технологічний цикл обслуговування споживачів у готелю.

Розподіл технологічного циклу обслуговування споживачів на чотири етапів: до прибуття (бронювання), заїзд ( зустріч, реєстрація, розміщення), проживання та обслуговування споживача, виїзд та завершальний розрахунок.

Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання.

Канали отримання замовлення на бронювання: телефон, факс, пошта, централізоване бронювання, Інтернет – бронювання.

Типи бронювання: гарантоване, негарантоване, сверхбронювання.

Підтвердження бронювання. Ануляція бронювання.

Запис у журналі реєстрації замовлень на бронювання номерів ( місць ) (форма №7-г). Оформлення бланку касового звіту ( форма №8-г).

Класифікація глобальних систем бронювання. Характеристика глобальних систем бронювання.

Класифікація систем бронювання по наступним показникам: по видам туристичних послуг – бронювання послуг розміщення ( замовлення місць, номерів у засобах розміщення), транспортних, культурно – видовищних, медичних, побутових тощо; по моделі бронювання – бронювання через агентів та пряме бронювання споживачами; по режиму бронювання – бронювання у режимі очікування (офф – лайн) та бронювання у режимі реального часу ( он – лайн).

Характеристика глобальних систем бронювання: «Сейбр», «Галілео», «Амадеус», «Уолдспен», «Фіделіо», «Габріель», «ОПОДО».

Порядок заїзду, зустрічі, реєстрації і розміщення споживачів. Цілодобовий режим роботи готелю. Робочі зміни: денна, вечірня, нічна.

Максимальне завантаження готелю. Коефіцієнт завантаження. Середньодобова вартість номеру. Тарифи та знижки, які застосовуються у готелю. Надбавки.

Зустріч та привітання споживача. Порядок паркування особистого автомобіля споживача. Формальності при зустрічі. Заповнення анкети (форма № 1-г) на підставі документу, якій засвідчує особу.

Порядок реєстрації документів та облік громадян України. Запис у журналі реєстрації громадян України( форма № 5-г).

Порядок реєстрації іноземних громадян та осіб без громадянства. Заповнення по прибутті реєстраційної карточки (форма № 2-г). Запис у журналі обліку іноземців та осіб без громадянства ( форма № 6-г).

Заповнення візитної картки гостя на право проживання у готелю (форма № 3-г).

Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів.

Попереднє замовлення номерів (місць) для туристичних груп – можливість заздалегідь підготувати номери до заселення. Заповнення картки підготовки та заселення номерів ( картку броні). Пред'явлення адміністратору направлення туристичної фірми. Заповнення групового дозволу на поселення по безготівкового розрахунку.

Перевірка терміну дії візи іноземних громадян, проставлення у візі реєстраційного номеру картки.

Види розрахунків із проживаючими. Правила розрахунків за проживання.

Підтвердження форми розрахунків за проживання. Розрахунки зі споживачами, які проживають у готелі: розрахунок готівкою, по кредитним карткам, безготівковий розрахунок (організаціями), ваучерами ( різновид безготівкового розрахунку), дорожніми чеками.

Порядок розрахунку за проживання. Розрахунковий час.

Призначення номеру. Вселення в номер. Урахування національних особливостей, традицій, образу життя споживачів при призначенні номеру у готелю.

Урахування віку, стилю життя, мети прибуття споживачів при виборі номеру.

Надання устаткування, приладів для споживачів з обмеженими можливостями, з ушкодженням зору, органів мови, слуху тощо.

Допомога розсильних при заселенні в номер готелю.

Видача ключа від номеру - завершальна процедура реєстрації. Використання принаймні три види ключів від номерів: аварійні (запасні) ключі, ключі – відмички й індивідуальні ключі від номерів. Захист аварійних ключів. Схорона ключів – відмичок у сейфі. Застава за ключ – уникання втрати ключа. Правила одержання, повернення та зберігання ключів. Відповідальні за збереження ключів.

Використання електронних замикаючих систем. Етапи у еволюції систем запирання дверей у готелях: 1970 –е роки. Системи механічного запирання приміщень. Металеві ключі. 1980 –е роки. Замки на перфокартах. 1990 – е роки. Електронні замки. Ключі з магнітною половою. 2000 рік і далі. Смарт – картки.

Електронні системи контролю доступу до номеру – стандарт для готельних підприємств.

Виїзд споживача з готелю. Процедура виписки споживачів.

Передбачення повного розрахунку зі споживачем при виїзду з готелю. Персонал, який займається розрахунками зі споживачами. Порядок розрахунку за: проживання, додаткові платні послуги, телефонні розмови.

Функції виписки. Перевірка точності рахунку при виписці споживача. Підтвердження правильності рахунку. Оформлення розрахунків: рахунок (форма №4-г), який виписується у трьох екземплярах, квитанція за використання автостоянки готелю ( форма № 12-г), корінець квитанції на прийом речей у камеру сховища ( форма № 13-г).

Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та проживання по безготівковому розрахунку здійснюється згідно (форма № 8-г).

Оформлення «Касового звіту» ( форма № 9-г) та передача у бухгалтерію готелю.

Порядок розрахунку за додаткові послуги, псування та загублення майна готелю. Перевірка усіх рахунків додаткових платних послуг.

Плата за псування та загублення майна готелю. Поведінка персоналу, щодо нагадування для споживачів у разі відсутності предметів у номері, або псування майна готелю.

Методи оплати за надання готелем послуг споживачам. Методи розрахунку споживачів з готелем у світовій практиці.

Оплата готівкою у національній валюті. Необхідна документація при розрахунку.

Оплата кредитними картками. Необхідна документація, яка надається споживачу.

Оплата за безготівковим розрахунком. Контроль персоналу за перерахування коштів на рахунок готелю.

Оплата ваучерами - різновид безготівкового розрахунку. Ваучер – документ, який встановлює право туриста на послуги, котрі входять до складу туру.

Експрес – оплата готельного рахунку або швидка виписка. Система, яка застосовується у бізнес – готелях у світі.

Нічний аудит. Визначення та поняття: нічні аудитори, нічний аудит. Види нічного аудиту: неавтоматизований, полу автоматизований або автоматизований. Основна мета нічного аудиту. Робочий час аудиту. Формула аудиторської свідомості. Методи здійснення аудиту.

Автоматизована обробка даних в службі прийому і розміщення.

Використання персональних ЕВМ при прийомі та обслуговування споживачів готелю.

Опис задач комплексу «Готель». Призначення – для удосконалення основної діяльності персоналу готелю, який займається прийомом та розміщенням споживачів. Переваги комплексу при прийомі та виїзду груп туристів та делегацій.

Реалізація. Комплекс задач «Готель» реалізується програмами для ПЕВМ. Програмне забезпечення.

Експлуатація у локальній мережі ПЕВМ. Забезпечення локальної мережі одночасно працювати декількох фахівців з однаковими видами робіт. Забезпечення високої надійності експлуатації за рахунок виконання робіт на декількох ПЕВМ.

Експлуатація на окремих ПЕВМ. Робота керівника служби розміщення по прийому заявок та планування завантаження готелю.

Робота персоналу по прийому та розміщенню. Функції перегляду заявок, заселення номерів, виїзд тощо.

Робота касиру СПіР. Отримання касиром рахунки по усім видам платежів споживачів готелю.

Робота портъє. Отримання усієї інформації о споживачах, які мешкають у готелі.

Основні групи приміщень готелю: житлові, адміністративні, обслуговуючі, підсобні та господарські.

Склад приміщень готелю, який визначається типом готелю. Житлові кімнати (номери) – основна частина площі будівлі готелю. Зв'язок житлових кімнат з допоміжними та службовими приміщеннями.



Допоміжні приміщення житлової групи готелю – це вестибюль, коридори, холи на поверхах, гостинна та їх характеристика.

Адміністративні приміщенні – це кабінет керівника готелю, бухгалтерія, служба персоналу та їх характеристика.

Обслуговуючі приміщення – це підприємства ресторанного господарства (ресторани, кафе, бари тощо) та їх характеристика

Підсобні та господарські приміщення – це приміщення для обслуговуючого персоналу, майстерні, комори, склади, білизняні тощо та їх характеристика.

Організація клінінгових робіт. Важливі принципи при виконанні клінінгових робіт. Категорії клінінгових робіт. Категорії персоналу, які виконують клінінгові роботи. Розподіл клінінгових робіт по виду та призначенню. Види прибирання житлових номерів. Послідовність прибирання багатокімнатних номерів. Послідовність здійснення видів прибирання.

Підготовка номерного фонду до заселення. Заходи, які передбачаються при заселенні споживачів у номер. Технологія виконання різних видів клінінгових робіт.

Вимоги до санітарного утримання приміщень готелю. Послідовність виконання щоденного поточного прибирання. Генеральне прибирання. Прибирання номерів, які заброньовані. Експрес – прибирання. Технологія прибирання приміщень загального користування. Прибирання санвузлів (у номерах та загального користування).

Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення клінінгових заходів. Дії, які виконує покоївка перед початком робочого дня. Укомплектування візка покоївки. Нормативи проведення клінінгових заходів.

Роботи, які пов'язані з оборотом постільної білизни. Білизняне господарство важлива складова обслуговування у готелю. Категорії персоналу, які працюють з постільною білизною. Дефекти, які не припустимі до ви користування білизни. Правила і види маркірування постільної білизни.

Санітарно – гігієнічні приладдя. Набори санітарно – гігієнічних приладів. Предмети особистої гігієни. Маркірування санітарно – гігієнічних приладів.

Обслуговування споживачів поверховою службою. Надання послуг поверховою службою. Вручення кореспонденції. Телефонне обслуговування. Мобільний зв'язок. Надання побутових послуг.

Організація і технологія обслуговування споживачів харчуванням.

Структура служби харчування. Організаційна структура служби харчування. Види організаційних структур.

Основні типи підприємств ресторанного господарства у готелях, їх характеристика. Потужність підприємств ресторанного господарства у готелях. Розташування підприємств ресторанного господарства у будівлі готелю.

Обслуговування туристичних груп. Особливості забезпечення харчуванням груп туристів. Американський план. Європейський план. Континентальний план.

Обслуговування споживачів у залах ресторанів. Організація обслуговування споживачів у номерах готелю.

Служба обслуговування у номерах (room service). Склад персоналу служби (room service). Організаційна структура служби (room service). Режим роботи персоналу служби (room service). Основні вимоги до персоналу служби (room service).

Персонал як ключовий фактор роботи готелю. Принципи і структура служби персоналу. Персонал – головний потенціал готелю. Основні фактори конкурентоспроможності готелю – забезпеченість персоналом, ступінь її мотивації, організаційні структури і форми роботи, що визначають ефективність використання персоналу. Вихідні положення управління персоналом.

Напрями діяльності з управління персоналом. Арсенал застосованих в управлінні персоналом засобів. Персонал – маркетинг. Кадрове планування.

Організаційна структура служби персоналу готелю. Основні елементи сучасної системи управління персоналом. Функції служби персоналу.

Системи освіти: школи індустрії гостинності. Країни лідери по підготовки персоналу для індустрії гостинності. Головна риса навчання у сфері гостинності - поєднання теорії та практики.

Підбор та підготовка готельного персоналу. Рівні готельних служб (контактні та неконтактні ). Важливі вимоги до персоналу. Напрями підбору персоналу. Фактори, які враховуються при будівництві системи навчання. Види програм навчання, які використовуються готельними мережами. Програми підвищення кваліфікації. безперервне навчання персоналу готелю.

Нормативно – методичне забезпечення це створення умов для ефективного процесу управління персоналом. Групування нормативно – методичних матеріалів.

Правове забезпечення – це використання засобів і форм юридичного впливу на персонал. Основні завдання правового забезпечення. Основні завдання юридичного відділу.

Визначення потреби в персоналі – один з найважливіших напрямків маркетингу персоналу. Кількісна та якісна потреба в персоналі. Посадова інструкція, кваліфікаційна картка, картка компетенції.

Плинність персоналу – основна складність визначення потреби в персоналі у готелі. Фактори, за допомогою яких можливо утримати «хороших» працівників.

Основні методи визначення потреби в персоналі. Комплекс методів, які спрямовані на всебічну оцінку кандидатів при доборі.

Зовнішні і внутрішні джерела наймання персоналу. Порівняльний аналіз джерел наймання персоналу. Укладання контракту.

Удосконалювання управління персоналом – це головне в управлінні готелем. Характерна риса сучасної концепції – прагнення кадрових служб до інтеграції всіх аспектів роботи з персоналом. Нові професії кадрових служб. Розвиток служби управління персоналом готелю.

Професійне навчання персоналу одне з основних завдань ефективного управління персоналом. Тренінги – ефективне професійне навчання з надання готельних послуг за оригінальними програмами. Реактивний та проактивний тренінг. Комунікативні та спеціалізовані тренінги. Тренінг – програми.

Концепція безперервного навчання за допомогою створення навчально – тренінгового центру. Функції навчально – тренінгового центру.

Правила поведінки персоналу готелю. Стиль в обслуговуванні споживачів. Основні правила ведення телефонних розмов. Вимоги, які надаються зовнішньому вигляду та особистій гігієні персоналу готелю.

Розмір та система чайових. Винагорода обслуговуючому персоналу (чаєві) розповсюджені у сфері гостинності. Два варіанта подання чайових. Розмір чайових у різних країнах.

Види додаткових послуг – платні і безкоштовні. Додаткові послуги, які надають самостійні служби. Оформлення документально платних послуг. Надання додаткових послуг у готелях країн світу.

Склад послуг побутового обслуговування: термінове прання ті хімчистка, ремонт, прасування особистих речей; терміновий ремонт і чистка взуття; зберігання речей і коштовностей; прокат речей культурно – побутового призначення; послуги перукаря, масажиста; тощо

Транспортні послуги – один з важливих видів обслуговування у готелях ( бронювання квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту тощо).

Функції сервіс – бюро. Штатний розклад сервіс – бюро. Організація роботи сервіс – бюро.

Надання екскурсійних послуг. Класифікація екскурсій. Організація роботи екскурсійного бюро у готелях

Функції бізнес – центрів. Надання послуг бізнес – центрів. Організація роботи конференц – залів.

Організація роботи торгових підприємств. Функції торгових підприємств. Послуги, які надають торговельні підприємства.

Сучасні електронні телефонні системи – допомога персоналу готелю підвищити ефективність роботи, забезпечить високий рівень обслуговування споживачів. Послуга « не турбувати споживача». Організація роботи телефонної станції . Обов'язки оператора АТС. Телефонний етикет. Мова спілкування. Правила спілкування телефоніста із споживачами готелю

Надання послуг інтерактивного і платного телебачення в готелі.

Засоби майнової безпеки споживачів готелю – це комори зберігання, депозитні ячейки (сейфи), індивідуальні електронні сейфи. Послуги, які надають комори зберігання. Принцип роботи депозитного сейфу. Переваги індивідуальних електронних сейфів в номерах готелю.

Служба організації відпочинку – структурний підрозділ готелю. Мета анімаційних програм. Особливість анімаційних програм. Види анімаційних програм.

Послуги, які надають оздоровчі центри: таласотерапія, бальнеотерапія, аромотерапія, діагностика, фізіотерапія, фітотерапія. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Спортивно – оздоровчі центри – це тренажерний зал, сауна, солярій, басейн, салон краси тощо. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Вимоги до розташування культурно – розважального центру. Оснащення устаткуванням. Організація обслуговування споживачів.

Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Інформаційні технології ( ІТ ) готельного управління у світовій готельній індустрії.

Можливості автоматизації обслуговування споживачів у готелі. Найвідоміші фірми, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів. Загальні особливості ІТ готелів. Чотири функціональних підсистеми управління фінансами.

Інформаційний центр – підрозділ від якого залежить надійне функціонування всієї операційної системи готелю. Діяльність інформаційного центру. Функції інформаційного центру.

Формування інформаційних потоків в системі управління готелем. Основні інформаційні потоки в готелі: відділ порт'є, відділ бронювання, бухгалтерія, відділ господарської служби готелю, відділ фінансового директора, каса.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем. Переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління. Сучасні системи Інтернет – бронювання.

Положення о підрозділі як інструмент управління персоналом.

Розробка нормативних документів – запорука якісного сервісу. Види нормативних документів: положення о підрозділі, посадова інструкція, функціональні обов'язки.

Структура положення о підрозділі: загальні положення, задачі, взаємодія з підрозділами готелю, взаємодія з зовнішніми організаціями, організація роботи, нормативні документи.

Посадова інструкція – один із внутрішніх законів готелю. Посадова інструкція – шлях до ефективного управління персоналом. Мета посадової інструкції – містити прями обов'язки персоналу, коло його компетенції та відповідальності, критерії оцінки ефективності його роботи тощо.

Головна задача посадової інструкції – сприяння адаптації нових співробітників. Забезпечення посадовими інструкціями відповідальності та компетенції. Фактори, які враховуються при складанні посадової інструкції.

Структура посадової інструкції: загальні положення, кваліфікаційні вимоги, посадові функціональні обов'язки, критерії успішності виконання посадових обов'язків, права спеціаліста, права і обов'язки керівника спеціаліста, відповідальність спеціалісту, умови роботи,

Особливості складання функціональних обов'язків персоналу кожним готелем:

- керівники – директор готелю, адміністратор тощо;
- служба при йому і розміщення – порт'є по прийманню попередніх замовлень номерів ( місць ) у готелю, регістратор, касир служби прийому, завідуючий відділом перепусток, черговий відділу перепусток, черговий (залу, поверху готелю ) тощо;

- служба обслуговування – головний консь'єрж, швейцар, гардеробник, комірник камори сховищу, комірник сховища матеріальних коштовностей, ліфтер, розсильний тощо;

- служба експлуатації номерного фонду і надання послуг – директор номерного фонду, завідуючий номерного фонду, покоївка, кастелянша тощо;

- служба харчування – директор, завідуючий виробництвом, шеф – кухар, кухар 6, 5,4,3 розряду, стюард , метрдотель, бармен, сомел'є, офіціант 5,4,3 розряду тощо;

Допоміжні служби готелю. Водопостачання, тепlopостачання, каналізація, санітарно – технічне обладнання, опалення, системи вентиляції та кондиціонування повітря.

Транспортні системи в готелі. Телефонний зв'язок . Радіотрансляційна і телевізійна мережа.

Функції та структура інженерно - технічної служби. Функції персоналу інженерно – технічної служби.

Функції служби постачання та складування. Організація роботи служби постачання та складування.

Функції білизняного господарства. Організація роботи білизняного господарства.

Функції пральної та хімчистки. Організація роботи пральної та хімчистки.

Технологія забезпечення безпеки готелю.

Принципові положення забезпечення безпеки готелю. Ефективне вирішення проблеми безпеки готелю. Комплексний підхід до забезпечення безпеки готелю.

Методи забезпечення безпеки готелю: організаційні, технічні, фізичні. Організаційні заходи – це спеціально розроблені системи регламентації поведінки обслуговуючого персоналу і співробітників, що відповідають за безпеку;

проведення заходів для спеціальної підготовки персоналу служби безпеки; технологія готельного обслуговування; принципи організації порядку доступу й охорони різних категорій готельних номерів і службових приміщень; регламентація дій співробітників в екстремальних ситуаціях.

Система технічних засобів – це системи електронних карткових замків, сейфи, системи охоронної сигналізації та відео спостереження тощо.

Комплекс технічних засобів безпеки. Пріоритетні напрямки забезпечення безпеки сучасного готелю. Основні підсистеми комплексу технічних засобів безпеки і засоби їхньої інтеграції в єдину систему безпеки готелю: система пожежної безпеки, система пожежної сигналізації, система візуально – звукового оповіщення, система пожежогасіння, управління системою вентиляцією і димовидалення, система розблокування виходів, система тривожно – викличної сигналізації, система охоронної сигналізації, система управління доступом, система телевізійного спостереження, система захисту інформації, система оперативного зв'язку, технічна міцність будинку готелю.

Організаційні заходи для забезпечення пожежної безпеки в готелях. Проведення організаційних заходів щодо створення пожежної охорони в готелі. Проведення протипожежної підготовки працівників. Проведення протипожежної профілактики - профілактика пожеж на етапі проектування і будівництва, система оповіщення про пожежу і управління евакуацією, дії чергового персоналу при евакуації людей.

Охорона праці техніка безпеки в готелях – профілактика виробничого травматизму, виробнича санітарія і гігієна, електробезпека в готелях.

Економічна безпека готелю – це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю від внутрішніх і зовнішніх загроз. Показники та індикатори економічної безпеки готелю. Класифікація та оцінка економічної безпеки готелю. Економічні підходи до підвищення рівня безпеки готелю. Принцип мінімізації загальних витрат на забезпечення безпеки. Підходи, засновані на оцінці вартості негативної події. Інші економічні підходи до забезпечення безпеки

Товарно-матеріальні ресурси готелю. Завдання матеріально-технічного забезпечення. План матеріально-технічного забезпечення – його матеріальний баланс. Етапи розробки плану матеріально – технічного забезпечення (МТЗ).

Визначення потреби в матеріальних ресурсах на майбутній плановий період – найбільш відповідальний етап розробки плану МТЗ. Загальні потреби готелю в матеріальних ресурсах на виробничо-експлуатаційні потреби.

Методи розрахунку потреб готелю в матеріальних ресурсах.

Запас матеріалів складається з трьох частин: поточного запасу, гарантійного (страхового) запасу, підготовчого запасу. Розподіл матеріалів на чотири групи. Визначення інтервалу між двома черговими поставками.

Визначення норми запасу. Характерна риса норм матеріальних запасів: максимальні, мінімальні, середні.

Дві основні методики нормування матеріально-технічних ресурсів: техніко – економічних розрахунків, економіко – математичний.

Шляхи економії і раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності управління товарно-матеріальними ресурсами готелів.

Склад та площі приміщень готелю. Склад груп приміщень і служб готелю. Вимоги до груп приміщень готелю,

Загальні вимоги до готелів. Вимоги до санітарно технічного обладнання, до вентиляційних систем, кондиціонування, опалення, до водопостачання, водовідведення та сміттєпроводу. Вимоги до електропостачання, зв'язку, сигналізації.

Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.

Основні принципи, що беруться при спорудженні будівель готелів. Характерні прийоми розташування готелів. Обов'язкові умови будівництва готелю.

Основні блоки приміщень готелів. Найголовніші функціональні приміщення розвинутого готелю є: блок приміщень вестибюльної групи, блок приймально-допоміжних приміщень, блок приміщень житлової групи, блок приміщень харчування, блок приміщень адміністрації, блок підсобних і господарських приміщень. Характеристика блоків приміщень.

Технічна естетика – наука яка займається вивченням технічними і естетичними проблемами створення гармонічного середовища.

Дизайн – творча діяльність, яка спрямована на формування середовища.

Меблі та обладнання приміщень готелів. Диференціація меблів за призначенням: побутова ( для відпочинку, сну, роботи за столом, прийому їжі, зберігання одягу); конторська ( або офісна); ресторанна і спеціальна ( обладнання бару, перукарні, довідкових, місць чергових тощо ). Вимоги до меблів. Номенклатура меблевих виробів.

Декоративне значення в інтер'єрі готелів: завіси, гобелени, килими, оббивка меблі. Комплексний вибір декоративних тканин.

Важливіший елемент інтер'єру є колір вирішення приміщень. Використання принципів контрасту і нюансу. Важливе значення кольору як засобу орієнтування споживачів. Критерії оцінки колірною вирішення інтер'єру готелів. Психологічний вплив кольору на людину.

Різноманітне кольорове вирішення готелів. Вибір кольорових акцентів у відповідності до функцій приміщень. Важливе значення кольору в архітектурі готелю. Прийоми використання кольору для композиційного пов'язування різних зон приміщення. Рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор , 2009.–368 с.
2. Байлик С.И., Писаревський І.М. Організація готельного господарства. Підручник. – Х.: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. – 329 с.
3. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 448 с.
4. Нечаюк Л.И., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес.: Менеджмент: Навч. Посиб.. К.: Центр Навчальної літератури, 2018. – 348 с.
5. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2007-344 с.
6. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. Посиб. К.: Кондор, 2005. – 408 с.
7. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А. та ін. Організація готельного господарства: навч.-метод. посібник. – Львів: ЛДУФК ім. І. Боберського. 2019. – 224 с.
8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник.- К.: Альтерпрес, 2019.- 447 с.



## **ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Стан та перспективи розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах.

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

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства.

Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусошна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форм обслуговування.

Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів.

Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Характеристика виробничо-торгівельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства.

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання.

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форми поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого, децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

Організація роботи складського господарства. Основні функції призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання та тара, що в них застосовується. 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.

Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства.

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: 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.

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства як рівень спеціалізації робочих місць. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва. Організація ділень, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів-заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем.

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та

асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологія дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.

Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних цехів. Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

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

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку.

Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства: лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумкового обліку робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання.

Основні напрями поліпшення умов праці.

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 використовуються 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. Характеристика регламентованих та

нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригада), маршрутна та самофотографія.

Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Поняття та мета проведення фотохронометражу

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства.

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.

Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів (підприємств) громадянського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 №219).

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Сутність і особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Основні види обслуговування:

- реалізація продукції в закладах ресторанного господарства;
- доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо;
- продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазин кулінарії.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод.

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів.

Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.

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

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

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення парцелярного та фаянсового посуду.

Характеристика металевого посуду та приборів.

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, ручники, рушники.

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

Правила подання справ та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подання холодних закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому. Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням.

Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів.

Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, “келих вина”, “келих шампанського”, обід, вечеря.

Характеристика меню. Підготовка приміщень до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування банкетних столів. Організація обслуговування споживачів на банкеті-прийомі.

Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

Організація обслуговування банкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету.



Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету.

Характеристика комбінованих банкетів. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування споживачів готельних послуг. Організація сніданку (континентального, розширеного, англійського, американського, вегетаріанського та дієтичного). Особливості обслуговування в обідній час. Обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства при готелях за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів в номерах готелю, організація міні бару у номері готелю. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі. Особливості обслуговування споживачів в барах при готелях. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація проведення банкету –чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

Організація обслуговування споживачів за типом “шведського столу” або “шведської лінії”. Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на “шведській лінії”. Конструктивні особливості устаткування “шведської лінії” у закладах ресторанного господарства.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо.

Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Види кейтерингу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу.

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Організація проведення кави-брейк.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування у фітнес - центрах.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів, ярмарок.

### ***СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ***

1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства. – Навч. пос . – К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2017. – 280 с
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 342 с.
3. Давидова О.Ю., Полстяна Н.В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник / О.Ю. Давидова. Н.В. Полстяна - Х.: ХДУХТ, 2017. 350 с.
4. Давидова О.Ю., Усіна А.І., Сегеда І.В. Ресторанний менеджмент : підручник / О.Ю. Давидова, А.І. Усіна, І.В. Сегеда. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 279 с.
5. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л.П. Малюк, Т.П. Кононенко, Н.В. Полстяна, А.І. Усіна, О.Ю. Давидова та інші. – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73 с.
6. Малюк Л.П., Полстяна Н.В., Давидова О.Ю. Організація ресторанного господарства : підручник / Л.П. Малюк, Н.В. Полстяна, О.Ю. Давидова - Х. : «Лідер», 2016 – 488 с.
7. Мостова Л.М., Новикова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства – К: Ліра, 2010. - 388 с.
8. Нечаюк Л.И., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес.: Менеджмент: Навч. посіб. К.: Центр Навчальної літератури, 2008. – 348 с.
9. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч. для ВУЗів/ за ред.. Н.О. Пятницької. – 2- ге вид. перероб. та допов. К.: Київ. Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
10. Сало Я. Організація роботи барів – Львів: Афіша, 2010. - 351 с.
11. Усіна А.І., Давидова О.Ю., Сегеда І.В. Організація послуг харчування : підручник / А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко. – Х.: ХНУМГ, 2013. – 190 с.
12. Энциклопедия питания: в 10 т. Т.10 Культура, этика и сервис / Под общ. ред. А.И. Черевко, В.М. Михайлова; Сост. Л.П. Малюк и др. – Х. : Мир Книг, 2016. – 181 с.

## ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

Якість як об'єкт управління. Організація управління якістю в умовах сучасного стану вітчизняної економіки як об'єкт вивчення.

Управління якістю як науковий напрямок, що вивчає теорію та практику управління в сфері якості. Організаційно-економічні умови забезпечення якості на мікро- і макроекономічних рівнях управління.

Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Управління якістю – ключова проблема стабілізації забезпечення економічного розвитку країни. Науково-методичні та законодавчо-правові основи управління якістю.

Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.

Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні, їх роль та важливість у процесі підвищення якості.

Процес забезпечення якості. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості. Етапи процесу «створення якості».

Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Поняття конкурентоспроможності. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг. Ціль забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Предметна та функціональна форми конкуренції. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості. Системоутворюючі фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.

Якість продукції та маркетинг. Поняття маркетингу. Мета та роль маркетингу в забезпеченні якості. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій. «Прицільна якість». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.

Поняття кваліметрії. Завдання кваліметрії. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна, їх сутність. Об'єкти кваліметрії.

Поняття показника якості. Властивості продукції, послуг: прості та складні. Класифікація показників якості: диференційовані (одиничні, комплексні) та узагальнені. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками. Одиничні показники якості: відносні, базові. Комплексні показники якості: групові, визначальні, інтегральні, їх характеристика.

Показники призначення, надійності, транспортабельності, безпеки, екологічності, патентно-правові, ергономічні, естетичні, стандартизації та уніфікації, економічні, технологічні, їх характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.

Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг. Методи оцінки якості продукції, послуг: за способом отримання інформації (вимірювальний, розрахунковий, органолептичний, реєстраційний), за джерелами отримання інформації (традиційний, експертний, соціологічний), їх сутність та характеристика.

Рівні якості продукції, послуг: абсолютний, відносний, перспективний та оптимальний, їх характеристика.

Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду: диференційний, комплексний, змішаний, інтегральний методи, їх характеристика. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг: індекс якості. Алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.

Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

Правові аспекти забезпечення якості. Контракт – правова форма забезпеченості якості. Юридична відповідальність за якість, її основні заходи. Страхування відповідальності за якість. Якість та рух на захист прав споживачів. Право на безпеку, на інформацію, на вибір, право бути вислуханим, на задоволення основних потреб, на відшкодування збитків, на освіту, на здорове навколишнє середовище.

Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні. Права споживачів під час придбання, замовлення або використання продукції та послуг. Суть державного захисту прав споживачів. Право на гарантований рівень споживання. Право на належну якість продукції та послуг. Право споживача на безпеку продукції. Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Забезпечення майнової відповідальності за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості. Судовий захист прав споживачів. Право на об'єднання у громадські організації споживачів.

Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти та суб'єкти управління якістю послуг. Функції управління якістю продукції, послуг, умови їх реалізації.

Організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю продукції та послуг, їх характеристика та засоби їх реалізації у зовнішньому та внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.

Принципи системного підходу до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Загальні, спеціальні та забезпечувальні підсистеми управління якістю продукції та послуг.

Стратегічне та тактичне управління якістю на підприємстві. Основні принципи та елементи формування й реалізації стратегії якості на підприємстві готельно-ресторанного господарства. Політика та цілі в сфері якості. Тактичне управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Еволюція управління якістю. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю: індивідуальний, цеховий, приймальний, статистичний контроль якості, комплексне управління якістю, концепції TQC, CWQC, забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000.

Зарубіжні моделі управління якістю. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «7 смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарт», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення». Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоположні принципи AQI – концепції щорічного поліпшення якості.

Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»). Параметри оцінювання ступеня компетентності підприємства у вирішенні проблеми якості.

Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. Головні положення концепції комплексного управління якістю чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.

Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – діаграма Ісікави («риб'яча кістка»). Розвиток гуртків якості.

Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.

Національні концепції управління якістю. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах колишнього СРСР. Система Саратовської системи бездефектного виготовлення продукції (система БВП), її мета та характерні особливості.

Горьківська система «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (система ЯНАРЗПВ), її мета та характерні особливості.

Ярославська система наукової організації робіт з підвищення моторесурсу (НОРМ), її мета, об'єкт та показник управління.

Львівська система бездефектної праці (СБП), її мета управління), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Краснодарська комплексна система підвищення ефективності виробництва (КС ПЕВ), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП), її мета, об'єкт та показник управління, характерні особливості.

Управління якістю на базі концепції TQM

Етапи розвитку концепції загального управління якістю (total quality management, TQM). Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Базові концепції TQM та основні її складові елементи: залученість вищого керівництва; акцент на споживача; залученість в роботу працівників, процесний підхід до виробництва продукції (послуг), постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів.

Методи та засоби концепції TQM. Контроль якості – PDCA-цикл (цикл Демінга). Сім простих статистичних методів. Концепція «точно в строк». Розгортання функції якості. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов. Методи технічного проектування якості Тагучі. Програма «Нуль дефектів». Групи якості. Формування корпоративної культури. Реінжиніринг. Підтримання життєвого циклу продукції. Бенчмаркінг. Моделі ділової досконалості. Модель якості послуги (модель Зейтхальма).

Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю. Загальні положення стандартів ISO 9000. Основні положення системи управління якістю: обґрунтування систем управління якістю, вимоги до систем якості та продукту, підхід з позицій системи якості, підхід з позицій процесу, політика та завдання у сфері якості, місце вищого керівництва у системі якості, документація оцінювання систем якості, постійне удосконалення, роль статистичних методів, системи якості, зв'язок між системами якості.

Загальні вимоги до системи управління якістю. Основні положення стандарту ISO серії 9000: система управління якістю, відповідальність вищого керівництва, управління ресурсами, виробництво продукції, вимірювання, аналізування і поліпшення.

Процесний підхід до управління якістю, його переваги. Модель системи управління якістю, яка базується на процесному підході, її характеристика.

Основні напрямки діяльності України в сфері якості.

Державне регулювання в сфері якості. Роль у вирішенні проблем якості Державного комітету з технічного регулювання і споживчої політики

(Держспоживстандарт). Указ президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції».

Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Український інститут якості (УІЯ), його основні напрямки діяльності. Основні положення законів: «Про стандартизацію», «Про підтвердження відповідності», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

Діяльність громадських організацій у сфері якості. Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватної організації СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ), їх головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.

Діяльність міжнародних організацій у сфері якості. Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS), основна мета та напрямки діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.

Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна електротехнічна комісія (IEC), Всесвітнє співробітництво щодо стандартів (WSC – World Standard Cooperation), Європейська організація з якості (EOQ), Європейський комітет зі стандартизації (CEN) та ін., їх структура, основні завдання, цілі, стратегії, особливості діяльності.

Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР. Методологічні концепції НАССР. Принципи системи НАССР. Стратегія та переваги системи НАССР. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги до системи НАССР. Управління документацією в системі НАССР. Дослідження і планування НАССР. Функціонування системи НАССР. Підтримання системи НАССР.

Принципові фактори удосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

Інструменти та технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Сім інструментів управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма процесу здійснення програми, матричний аналіз даних, їх характеристика.

Технології управління якістю продукції та послуг. Технологія розвертання функції якості. FMEA-аналіз. Управління відносин із споживачами. CALS-технології. Концепція «Шість сигм». Статистичні методи контролю. Функціонально-вартісний аналіз. Збалансована система показників

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

Складові системи управління якістю.

Організаційна структура системи управління якістю, методики, процеси, ресурси. Документація системи управління якістю, її склад та рівень. Настанови з якості, їх зміст. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Ресурси в системі управління якістю.

Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства. Основні складові структури управління якістю. Сучасний цикл управління якістю. Структура процесів на стадіях життєвого циклу продукції. Структура виробничо-торговельних процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщення та надання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі.

Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу, їх основна мета. Методики планування та проведення заходів щодо вивчення ринку.

Процеси забезпечення якості маркетингу. Процеси системи управління якістю на стадії проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Цикл розробки продукції та послуг. Категорії діяльності із проектування та розробки продукції та послуг. Етапи проектування процесів надання послуг готельно-ресторанного господарства, їх зміст, послідовність та тривалість. Аспекти розробки та затвердження процедури складання планів із проектування.

Документація процесу проектування та розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Вимоги та методи проектування продукції та послуг. Способи перевірки проектів на відповідність вимогам. Аналіз проекту, його мета та форми. Затвердження проекту.

Процеси системи управління якістю на стадії планування та розробки виробничих процесів та процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства. Виробничий процес, вимоги до його розробки. Основні процеси системи управління якістю на стадії розробки виробничого процесу. Етап підготовки виробничих процесів. Розробка робочих інструкцій для виробничих операцій. Розробка технічних умов на продукцію та послуги готельно-ресторанного господарства. Обов'язки керівництва. Розробка інструкцій для операцій з контролю та випробувань. Затвердження процесів виробничого процесу та процесу надання послуг.

Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства, їх характеристика. Завдання матеріально-технічного постачання.

Процес вибору кваліфікованих постачальників. Оцінювання та експертиза постачальників, перевірка їх можливостей. Документація на постачання, її складові елементи. Процес подання замовлення на постачання постачальникові.



Методи підтвердження відповідності продукції вимогам закладу готельно-ресторанного господарства. Реєстрація даних щодо якості купованої продукції. Обов'язки та відповідальність постачальників продукції.

Процеси виробництва продукції у закладах готельно-ресторанного господарства у системі якості, їх характеристика. Фактори, що впливають на якість продукції під час її виробництва. Показник ефективності системи управління.

Методи управління процесом. Самоперевірка, вибіркова перевірка продукції. Контроль за етапами та контроль у процесі виробництва. Статистичні методи управління технологічним процесом., його переваги. Основні напрямки діяльності з метрологічного забезпечення виробництва та якості продукції.

Вимоги до процесу надання послуг споживачам. Етапи управління якістю під час процесу надання послуг. Постійне оцінювання. Визначення ступеня дотримання технічних умов на послугу та задоволеності потреб споживача. Обов'язки та відповідальність за виконання коригувальних дій. Методики контролю та супроводу системи вимірювання параметрів послуги.

Характеристика процесів системи управління якістю на стадії перевірки якості продукції та послуг. Аспекти, які необхідно враховувати під час розробки методик контролю.

Види контролю якості продукції та послуг (технічний контроль, вхідний контроль, виробничий поопераційний контроль, систематичний контроль, контроль моделей та дослідних зразків, контроль готової продукції), їх завдання, функції та характеристика. Контроль дотримання технологічної дисципліни. Розробка заходів та пропозицій щодо підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161–IV.
2. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97–ВР.
3. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.
4. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Чинний від 10.01.2001 р.
5. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2001 р.
6. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 10.01.2001 р.
7. ДСТУ ISO 14001 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування. Чинний від 01.01.98 р.
8. ДСТУ ISO 14004 – 97 Системи управління навколишнім середовищем. Загальні настанови щодо принципів управління систем та засобів забезпечення. Чинний від 01.01.98 р.
9. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О.Ю. Давидова. – Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2011. – 471 с.
11. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2010. – 446 с.
12. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 336 с.

## **ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»**

Соціально-економічне значення функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Науково-практична політика в області здорового харчування. Роль ЗРГ в комплексі готелів. Туризм в Україні. Сучасні тенденції розвитку індустрії ЗРГ в Україні та за кордоном.

Характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Роль білків, ліпідів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин та їх нормування у раціонах харчування. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини.

Фізіолого-гігієнічна характеристика основних продуктів харчування та їх компонентів. Підбір продуктів і страв для забезпечення організму людини необхідними речовинами.

Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативні тощо) як передумова для формування меню ЗРГ. Концепція раціонального харчування. Харчування та життєдіяльність людини.

Характеристика білків як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика ліпідів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вуглеводів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вітамінів як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика мінеральних речовин як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками, основні етапи, операції, їх мета.

Характеристика способів технологічного впливу на сировину і напівфабрикати на етапі механічної і теплового оброблення. "Універсальні напівфабрикати", класифікація, шляхи формування асортименту.

Роль соусів у харчуванні, класифікація, призначення. Умови та терміни зберігання та реалізації соусів; вимоги до якості.

Класифікація напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки. Характеристика механічної кулінарної оброблення борошна та продуктів його переробки.

Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових виробів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва борошняних кондитерських виробів, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Основи технології виробництва дріжджового тіста та виробів з нього, умови та терміни зберігання і реалізації виробів; вимоги до якості.

Класифікація бездріжджових видів тіста та виробів з них за сукупними ознаками. Принципові схеми технологічних процесів виробництва бісквітного, пісочного, листкового, пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін. видів тіста та виробів з них. Основи технології виробництва. Умови та терміни зберігання та реалізації виробів; вимоги до якості.

Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з бездріжджового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів..

Класифікація напівфабрикатів із овочів і грибів (далі по тексту - овочів) за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із овочів. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками, принципова схема технологічного процесу виробництва, умови та терміни зберігання, перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з овочів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за сукупними ознаками.

Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки.

Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки за групами.

Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості.

Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з круп, бобових, макаронних виробів та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація напівфабрикатів з м'яса за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Характеристика механічної кулінарної обробляння з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з м'яса за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з м'яса (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з м'яса. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з м'яса. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з м'яса для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль супів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології супів за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації супів за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій супів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового обробляння напівфабрикатів з молока, яєць та продуктів їх переробки (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з молока, яєць та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація напівфабрикатів з риби за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Характеристика механічного кулінарного обробляння з риби. Умови та терміни

зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з риби за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з риби (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з риби. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з риби. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з риби для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Характеристика властивостей птиці, пернатої дичини і кролів як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з птиці за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з птиці. Характеристика механічної кулінарної оброблення з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Класифікація страв та кулінарних виробів з птиці за сукупними ознаками. Характеристика способів теплового оброблення напівфабрикатів з птиці (визначення режимів, параметрів процесу). Принципова схема технологічного процесу виробництва страв та кулінарних виробів з птиці. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарної продукції з птиці. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з птиці для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль холодних страв та закусок у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва холодних страв та закусок за групами. Рецептурний склад, загальні правила приготування та реалізації холодних страв та закусок за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних страв та закусок для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль солодких страв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва солодких страв за групами. Загальні правила приготування та реалізації солодких страв за групами. Умови та терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій солодких страв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Роль напоїв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв за сукупними ознаками, призначення, закономірності формування асортименту. Характеристика

основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у приготуванні змішаних напоїв. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва напоїв, мета та задачі етапів технологічного процесу.

Класифікація гарячих напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва гарячих напоїв. Принципова технологічна схема виробництва гарячих напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації гарячих напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій гарячих напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Класифікація холодних напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва холодних напоїв. Принципова технологічна схема виробництва холодних напоїв. Умови та терміни зберігання та реалізації холодних напоїв, вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій холодних напоїв для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

Загальні відомості про вина. Класифікація вин за сукупними ознаками. Методологічні принципи формування та розробки карти вин для різних ЗРГ та контингентів споживачів. Особливості підбору вин до страв та кулінарних виробів. Дегустація вин. Умови та терміни зберігання та реалізації вин, вимоги до якості.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дуденко Н. В. Основи фізіології харчування : Підручник / Н. В. Дуденко, Л. Ф. Павлоцька, В.С. Артеменко. – Харків: Торнадо, 2003. – 410 с.
2. Плахотін В.Я. Теоретичні основи технологій харчових виробництв : Навчальний посібник / Плахотін В.Я., Тюрікова І.С., Хомич Г.П.. – К.: ЦНЛ, 2006. – 640 с.
3. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навчальний посібник / Архіпов В.В. - К.:Фірма „ІНКОС”, Центр навчальної літератури, 2007. – 382с.
4. Пересічний М.І. Технологія виробництва ресторанної продукції. Опорний конспект лекцій з курсу „Технологія продуктів харчування”. Ч.1. / М.І. Пересічний, С.М.Пересічна, І.Ю.Антонюк. – К.: КНТЕУ, 2005 – 371 с.
5. Пересічний М.І. Технологія виробництва ресторанної продукції. Опорний конспект лекцій з курсу „Технологія продуктів харчування”. Ч.2./ М.І. Пересічний, М.Ф.Кравченко, С.М.Пересічна. – К.: КНТЕУ, 2007. – 370 с.
6. Капліна Т.В. Технологія продукції ресторанного господарства. Полтавська кухня. / Капліна Т.В., Белоусько О.А., Шаповал Н.І. та ін. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 280 с.
7. Дорохіна М.О. Технологія продукції харчування у таблицях і схемах: Навчальний посібник/ Дорохіна М.О., Капліна Т.В. – К.: Кондор, 2008. – 280 с.

Голова атестаційної комісії



Оксана ДАВИДОВА