

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**ПРОГРАМА**  
**АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**  
**З ЦИКЛУ ДИСЦИПЛІН ПРОФЕСІЙНОЇ**  
**ПІДГОТОВКИ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ДОСЯГНЕННЯ**  
**РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**



рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)  
галузі знань – 24 «Сфера обслуговування»  
спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітня професійна програма – «Готельно-ресторанна справа»

ОДЕСА 2021

Програма атестаційного екзамену з циклу дисциплін професійної підготовки для перевірки досягнення результатів навчання, першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, галузі знань – 24 «Сфера обслуговування», спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Розробники:**

Лебеденко Т.Є., д.т.н., професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
Ряшко Г.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
Асауленко Н.В., ст. викладач кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
Федосова К.С., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
Тітомир Л.А., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу;  
Закіряєва Л.Е., директор по персоналу Vertex Hotel Group;  
Авелічев Л.В., директор ресторану «Хеврон»

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу  
Протокол №1 від 31.08.2021 р.

Розглянуто і схвалено на засіданні методичної Ради зі спеціальності 241  
«Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

Протокол №1 від 31.08.2021 р.

**ЗМІСТ**

	<b>Стор.</b>
1. Загальні положення	4
2. Основні положення щодо проведення атестаційного екзамену	6
3. Перелік тем атестаційного екзамену	9

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Готельно-ресторанна справа є складним багатофункціональним видом діяльності, соціальним за своєю суттю, повинен стати вагомим фактором економічного зростання регіонів України та покращення матеріального добробуту населення, сприяти подоланню територіальної диспропорції в рівні економічного розвитку, розвитку підприємництва в даному сегменті, додатковим надходженням як до місцевого, так і державного бюджетів, виступати джерелом створення нових робочих місць. Тому необхідною є підготовка фахівців, здатних створювати і впроваджувати новітні прийоми в роботі сучасних готелів і ресторанів, керувати колективними зусиллями працівників усіх служб, удосконалювати форми і методи обслуговування, вивчати і впроваджувати передовий досвід, нову техніку і технології.

Атестаційний екзамен для здобувачів рівня вищої освіти – бакалавр включає перевірку знань, що формують компетентності, зазначені у Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». На атестаційний екзамен виносяться освітні компоненти циклу професійної підготовки бакалавра спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»:

1. Організація готельного господарства;
2. Організація ресторанного господарства;
3. Технологія продукції ресторанного господарства;
4. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства;
5. Менеджмент готельно-ресторанного господарства.

Форма іспиту – письмова.

Комплексне атестаційне завдання, яке кожний здобувач вищої освіти, отримує на початку екзамену, містить теоретичну (тестову) та практичну частини. Практична частина комплексного атестаційного завдання містить задачі (рівня складності А та Б), пов'язані з особливостями прийняття управлінських рішень в умовах невизначеності.

### **Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти**

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

#### **Інтегральна компетентність**

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

### **Загальні компетентності**

**ЗК 02.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

**ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

**ЗК 06.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

**ЗК 09.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

### **Спеціальні компетентності**

**СК 01.** Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

**СК 02.** Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

**СК 03.** Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни

**СК 04.** Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії

**СК 05.** Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

**СК 06.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах готельно-ресторанного та рекреаційного господарства

**СК 07.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів

**СК 08.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

**СК 09.** Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів

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

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

### **Програмні результати навчання**

**ПРН 1.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

**ПРН 2.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування

споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук

**ПРН 05.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та рекреаційного господарства

**ПРН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу

**ПРН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

**ПРН 09.** Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів

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

**ПРН 13.** Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу

**ПРН 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

Для прийому атестаційного екзамену створюється Екзаменаційна комісія. Комісія очолюється Головою, який призначається із числа провідних спеціалістів готельно-ресторанного бізнесу, працівників органів місцевого самоврядування або провідних вчених. До складу комісії входять завідувач кафедри, ведучі викладачі кафедри.

## **2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ**

Атестаційний екзамен проводять за екзаменаційними білетами (комплексними атестаційне завданнями), складеними у відповідності з програмами обов'язкових дисциплін підготовки, передбачених навчальним планом. Екзаменаційні білети містять теоретичну та практичну частини.

Теоретична частина являє собою тестові завдання (25 тестових завдань) з дисциплін: організація готельного господарства; організація ресторанного господарства; технологія продукції ресторанного господарства; проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства; менеджмент готельно-ресторанного господарства.

До теоретичної частини включено 25 тестових завдань, в яких запропоновано три варіанти відповідей, з яких правильною є лише одна. Теоретична частина виконується з використанням ПК. На виконання тестової частини відводиться 25 хвилин. За кожну правильну відповідь здобувач

вищої освіти отримує 2 бали. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач вищої освіти – 50 балів.

Практична частина виконується письмово, при цьому використовуються спеціальні проштамповані аркуші паперу, які видаються секретарем екзаменаційної комісії на початку екзамену. На титульній сторінці вказуються прізвище, ім'я та по-батькові здобувача вищої освіти, група, назва екзамену, дата, завдання. На кожній сторінці залишаються поля для зауважень, поміток екзаменаторів.

Викладачі освітніх компонент, що виносяться на екзамен, організують для здобувачів вищої освіти оглядові лекції та проводять необхідні групові та індивідуальні консультації у визначений термін. Графік консультацій розміщується на сайті кафедри у розділі «Державний екзамен» (<http://hospitality.onaft.edu.ua/derzhavnij-ispit/>).

Тривалість атестаційного екзамену не перевищує 6 годин на день. Після закінчення письмового екзамену роботи здаються Екзаменаційній комісії (ЕК). Перевірка робіт здійснюється членами ЕК, як правило, в день проведення екзамену. Не допускається перевірка робіт поза межами ОНАХТ. Результати письмових екзаменів оголошуються Головою ЕК після перевірки робіт не пізніше наступного робочого дня на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії.

**Критерії оцінювання.** Оцінка за виконання комплексного атестаційного завдання складається з двох частин: оцінки за теоретичну частину, що містить 25 тестових завдань з п'яти дисциплін, та оцінки за практичне завдання (розрахункові задачі складності групи А та Б).

Кожна частина комплексного атестаційного завдання (теоретична і практична) оцінюється окремо, виставляється окрема оцінка за національною шкалою та визначається сума балів.

**Методика оцінювання теоретичної частини.** До теоретичної частини включено тести, в яких запропоновано три варіанти відповідей, з яких правильною є лише одна. Теоретична частина виконується з використання ПК. На виконання тестової частини відводиться 25 хвилин. За кожну правильну відповідь здобувачі вищої освіти отримують 2 бали. Максимальна кількість балів, яку може отримати здобувач вищої освіти – 50 балів.

**Методика оцінювання практичної частини:** оцінювання результатів розв'язання комплексних розрахункових задач здійснюється за критеріями табл. 1 у відповідності з набраними балами.

Таблиця 1

### Шкала оцінювання практичної частини

Критерії оцінювання	Сума балів
<b>Задача складності групи А</b>	
Завдання виконано у повному обсязі, розрахунки та графіки правильні, висновки аргументовані, оформлення правильне та акуратне.	від 13 до 15
Завдання виконано у повному обсязі, але допущено незначні неточності в розрахунках або в оформленні, висновки недостатньо аргументовані.	від 10 до 12
Завдання виконано не менше ніж на 70 % при правильному оформленні або не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки в розрахунках,	від 8 до 9

графіку чи оформленні.	
Завдання виконано менше ніж на 70 %, допущені помилки в розрахунках чи оформленні, висновки необґрунтовані або відсутні.	до 7
<b>Задача складності групи Б</b>	
Завдання виконано у повному обсязі, розрахунки та графіки правильні, висновки аргументовані, оформлення правильне та акуратне.	від 33 до 35
Завдання виконано у повному обсязі, але допущено незначні неточності в розрахунках або в оформленні, висновки недостатньо аргументовані.	від 30 до 32
Завдання виконано не менше ніж на 70% при правильному оформленні або не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки в розрахунках, графіку чи оформленні.	від 29 до 25
Завдання виконано менше ніж на 70%, допущені помилки в розрахунках чи оформленні, висновки необґрунтовані або відсутні.	до 25

Загальна оцінка за національною шкалою за комплексний екзамен представляє собою середньозважену величину та розраховується за формулою:

***Загальна оцінка = оцінка за теоретичну частину + оцінка за практичну частину (оцінка за задачу складності групи А + оцінка за задачу складності групи Б).***

Загальна оцінка на шкалою ECTS визначається на основі суми балів, отриманих здобувачем вищої освіти за виконання теоретичної та практичної частини, що не може перевищувати 100 балів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів комплексного екзамену (таблиця 2).

Таблиця 2

**Шкала оцінювання загальних результатів атестаційного екзамену**

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за бальною шкалою, що використовується у ОНАХТ	Оцінка за національною шкалою
A	88–100	5 (відмінно)
B	79–87	4 (дуже добре)
C	71–78	4 (добре)
D	66–70	3 (задовільно)
E	60–65	3 (задовільно достатньо)
FX	35-59	2 (незадовільно) з можливістю повторного складання
F	0-34	2 (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни



### 3. ПЕРЕЛІК ТЕМ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

#### Дисципліна «Організація готельного господарства»

1. Концепція гостинності в готельному господарстві.
2. Характеристика готельного гостевого циклу.
3. Тенденції розвитку підприємств в Україні: проблеми розвитку, регулювання та обґрунтування управління. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії: стандартизація, сертифікація ліцензування. Стандартизація і обґрунтування управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.
4. Готельні ланцюги. Розвиток готельних мереж в Україні та шляхи їх розширення в м. Одеса і області.
5. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
6. Характеристика служб лікувально-оздоровчих підприємств.
7. Архітектура у готельному господарстві. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Кольори в інтер'єрі готельного господарства.
8. Типи бронювання в готелі. Особливості технології бронювання.
9. Характеристика міжнародних автоматизованих систем бронювання на підприємствах готельного господарства.
10. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення.
11. Працівники служби СПіР та їх персональні обов'язки.
12. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень працівниками служби клінінгу.
13. Організація роботи служби харчування у готелях.
14. Організація інженерно-технічного обслуговування на підприємстві готельного господарства. Протипожежна система безпеки в готелі.
15. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація санітарного обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі.
16. Організація роботи додаткових служб готелю: конференц сервіс, консьєрж сервіс.
17. Основні типи дозвілля та анімаційні послуги на готельних підприємствах.
18. Особливості організації роботи служб маркетингу, реклами, юридичної у готелях різної категорії.
19. Особливості організації праці робітників підприємств готельного господарства.
20. Робочий час працівників готельного господарства. Культура обслуговування в готельному господарстві. Моральний кодекс підприємства.
21. Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

22. Організація систем управління у готелі. Характеристика структур управління засобів розміщення.

23. Управління якістю готельних послуг. Якість послуг як основа конкурентоспроможності готелю.

24. Готельний фонд України. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства.

### **Дисципліна «Організація ресторанного господарства»**

1. Базові поняття з теорії ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку ресторанних послуг, а також суміжних наук.

2. Класифікація закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

3. Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства.

4. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства. Організація матеріально-технічного забезпечення.

5. Організація роботи складського, тарного і транспортного господарства.

6. Поняття виробничого та технологічного процесу. Типи виробництва.

7. Організація роботи пекарні та піцерії.

8. Організаційна структура підрозділів, координування їх діяльності. Завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

9. Підбір технологічного устаткування та обладнання. Раціональне використання просторових та матеріальних ресурсів. Організація праці цехів.

10. Організація роботи допоміжних приміщень.

11. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності.

12. Матеріально-технічне забезпечення процесу обслуговування.

13. Організація процесу обслуговування споживачів ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

14. Подання страв та напоїв.

15. Загальна характеристика методів та форм обслуговування.

16. Бенкети.

17. Особливості обслуговування прийомів за протоколами.

18. Організація обслуговування в ресторанах. Організація обслуговування у кав'ярні і в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією.

19. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.

20. Особливості туристичного сервісу.

21. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

22. Організація обслуговування пасажирів на транспорті.
23. Організація обслуговування за місцем роботи.
24. Організація обслуговування споживачів за місцем навчання.
25. Розробка нових послуг (продукцію) із використанням сучасних технологій виробництва та обслуговування споживачів. Кейтерінг.

### **Дисципліна «Технологія продукції ресторанного господарства»**

1. Сучасні технології виробництва продукції ресторанного господарства. Кухонний інвентар та обладнання. Розробка технологічних та калькуляційних карт.
2. Контроль якості продуктів та послуг закладів ресторанного господарства. НАССР, основи безпечної діяльності закладу ресторанного господарства.
3. Особливості вибору продуктів. Гастрономічні особливості регіону, локальні та крафтові продукти Одеської області. Класифікація сировини рослинного походження. Первина обробка (сортування, очищення, нарізка) та технологія приготування напівфабрикатів з овочів, грибів, фруктів.
4. Інноваційні технології виробництва та обробки сировини. Зберігання сировини, н/ф та готових страв. Види термічної обробки сировини. Технологія приготування салатів, класичних страв з відварених, тушкованих та смажених овочів та грибів. Дизайн та презентація страв.
5. Принципи, процеси і технології організації роботи кухні в ресторані. Посадові обов'язки робітників кухні. Документообіг та чек-листи. Кухонна термінологія. Підбір сучасного технологічного устаткування та обладнання для виробництва продукції ресторанного господарства. Розробка та управління меню ресторану.
6. Загальна характеристика і класифікація видів м'яса.
7. Характеристика та технологія приготування напівфабрикатів з птиці, кролика, дичини.
8. Технологія первинної обробки та приготування напівфабрикатів з різних видів м'яса. Види термічної обробки та технологія приготування класичних страв з м'яса, м'ясопродуктів та диких тварин.
9. Ступені просмаження м'яса. Класифікація та види стейків.
10. Основна характеристика та класифікація риби. Технологія обробки та приготування напівфабрикатів і страв з риби.
11. Основна характеристика та класифікація морепродуктів. Технологія обробки та приготування напівфабрикатів і страв з морепродуктів.
12. Технологія приготування бульйонів.
13. Технологія приготування соусів.
14. Технологія приготування супів.
15. Технологія страв та кулінарних виробів із яєць та продуктів їх переробки.
16. Технологія страв та кулінарних виробів із молока та продуктів його

переробки.

17. Заходи з удосконалення рецептур і технологій страв з урахуванням змін попиту різних груп споживачів, традицій виготовлення та споживання популярної аутентичної, національної, крафтової продукції.

18. Технологія десертів (солодких страв). Харчова цінність солодких страв. Класифікація солодких страв.

19. Технологія борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів. Класифікація. Вимоги до сировини.

20. Технологія приготування різних видів тіста (дріжджового, заварного, бісквітного, листкового, пісочного, бісквітного, пряничного, кексового, вафельного).

21. Випікання тістових заготовок. Процеси, які протікають при випіканні. Режими випічки борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів.

22. Технологія приготування кулінарних (борошняних) виробів. Приготування фаршу (начинок).

23. Оздоблювальні напівфабрикати.

### **Дисципліна «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства»**

1. Основи проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства.
  2. Нормативна база проектування та будівництва.
  3. Проектна діяльність та організація проектування.
  4. Технічне завдання на проект.
  5. Етапи розробки проектної документації.
  6. Концептуальні засади розроблення технологічної частини проекту
- ОГРГ.**
7. Функціональні фактори в проектуванні ресторанів.
  8. Проектування приміщень для відвідувачів підприємств ресторанного господарства.
  9. Проектування адміністративно-побутових приміщень та приміщень для відвідувачів підприємств ресторанного господарства.
  10. Проектування зони виробництва закладу ресторанного господарства.
  11. Вимоги до проектного і просторового рішення зони для прийому та зберігання продуктів і предметів матеріально-технічного призначення.
  12. Розрахунок та вимоги до підбору технологічного устаткування для заготівельних цехів.
  13. Основні вимоги до проектування виробничих цехів підприємств ресторанного господарства.
  14. Вимоги до проектування борошняних та кондитерських цехів.
  15. Додаткові точки харчування в готельному комплексі.
  16. Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень підприємств

ресторанного господарства.

17. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель.

18. Проектування суспільної частини готелю.

19. Матеріально-технічне та інженерне забезпечення функціонування закладів готельно-ресторанного господарства.

20. Забезпечення комфорту та безпеки в будівлях закладів готельно-ресторанного господарства.

21. Об'ємно-планувальні рішення закладів готельно-ресторанного господарства.

22. Розміщення закладів готельно-ресторанного господарства на земельній ділянці.

23. Модернізація виробництва на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

24. Проведення експертизи проектів підприємств готельно-ресторанного господарства.

### **Дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства»**

1. Менеджмент як наукова дисципліна. Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту.

2. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства. Складові структури системи менеджменту готельно-ресторанного господарства. Функціональна спеціалізація управління на підприємствах індустрії гостинності.

3. Методи менеджменту. Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання у готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-розпорядчі методи менеджменту у готельно-ресторанному господарстві. Соціально-психологічні методи менеджменту: цілі, задачі та форми.

4. Функції менеджменту. Сутність та зміст планування як функції менеджменту. Організація як загальна функція менеджменту. Сутність та зміст мотивації як функції менеджменту. Функція контролю в менеджменті. Координаційна функція.

5. Адміністративне управління готельно-ресторанного господарства. Принципи, концепції адміністративного управління. Сутність, структура, складові процеси та рівні формування адміністративного менеджменту готелів і ресторанів. Адміністративні посади та їх ієрархія в готельно-ресторанному господарстві.

6. Операційний менеджмент готельно-ресторанного господарства. Сутність і місце операційного менеджменту в готельно-ресторанному господарстві. Мета, завдання та принципи операційного менеджменту. Методи операційного менеджменту. Операційна система, її місце, зміст та роль в управлінні підприємствами індустрії гостинності. Функціональні завдання, які вирішує операційна система готельно-ресторанного господарства. Класифікація операційних систем. Модель операційної системи готелів і ресторанів.

7. Управлінські рішення: процес їх прийняття та реалізація. Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Різновиди технологій прийняття рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень. Фактори, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

8. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства. Моделі та основні концепції гостинності. Сутність детермінант сфери послуг. Сутність поняття готельний продукт. Особливості готельних послуг.

9. Комунікації та інформаційні технології в менеджменті. Поняття і характеристика комунікацій. «Внутрішні» та «зовнішні» комунікації. Комунікаційний процес: елементи, етапи, моделі. Інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанним господарством.

10. Правові основи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Нормативно-законодавча база регулювання діяльності готельно-ресторанного господарства. Правовий статус та умови діяльності суб'єкта готельно-ресторанного бізнесу. Готелі і ресторани як господарські організації та форми підприємництва: сутність, класифікація, особливості управління.

11. Командний менеджмент готельно-ресторанного господарства. Сутність та види команди. Команда як інструмент лідерства. Сутність лідерства. Теорія лідерства. Мотивація та типологія лідерства. Ситуаційні підходи до ефективного лідерства. Стили керівництва. Якості необхідні для створення ефективною та злагодженою команди. Тімбілдінг. Корпоративна етика.

12. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. Кадрове забезпечення та оцінювання персоналу організації індустрії гостинності. Ефективність управління персоналом.

13. Ефективність управління готельно-ресторанного господарства. Поняття ефективності та її види. Принципи класифікація ефективності управління. Зовнішня та внутрішня ефективність управління. Основні критеріїв та показники оцінки ефективності управління готельно-ресторанного бізнесу.

### Інформаційні ресурси:

1. Технологія продукції ресторанного господарства [Текст] : навч.-наоч. посіб. / В. Ф. Доценко, В. І. Кочерга, В. О. Губеня та ін. ; Нац. ун-т харч. технологій. — Київ : Кондор, 2019. — 292 с.
2. Слащева А.В. Технологія продукції ресторанного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. В. Слащева ; Донец. етн. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, Каф. технологій в ресторан. господарстві, готел.-ресторан. справи та підприємництва, Каф. економіки та бізнесу. — Кривий Ріг, 2020. — Електрон. текст. дані: 300 с. — Бібліогр.: с. 298-299.
3. Кулінарна етнологія: підручник для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищ. освіти за спец. "Готельно-ресторанна справа", "Харчові технології" / В. Ф. Доценко, А. В. Гавриш, О. С. Пушка та ін. ; за заг. ред. В. Ф. Доценка, Нац. ун-т харч. технологій. — Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. — 756 с.
4. Дієтичне харчування: підручник / О. І. Черевко, Н. В. Дуденко, Л. Ф. павлоцька, Л. Р. Дмитрієвич, Л. А. Скуріхіна. — Х.: ХДУХТ, Світ Книг, 2019, 360 с.
5. Інжиніринг у ресторанному бізнесі [Текст] : навч. посіб. / О. В. Кузьмін, О. В. Чемакіна, Л. М. Акімова та ін. ; Нац. ун-т харч. технологій, Нац. авіац. ун-т, Приватне акц. т-во "Вищ. навч. закл. "Міжрегіон. акад. упр. персоналом". — Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. — 488 с.
6. Мостова Л.М., О.В. Новікова, І.М. Ракленко. Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. — Х.: Світ книг, 2021. — 657 с.
7. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: Навч. посібник / О. В. Новікова та ін. — Х. : Світ книг. — 2021. — 411 с.
8. Радченко Л.О. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навчальний посібник / Л.О. Радченко, П.П. Пивоваров, О.В. Новікова, Л.Д. Льовшина, А.М. Ніколаєнко-Ломакіна. — Х.: Світ книг, 2020. — 288 с.
9. HoReCa: навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. — 2-ге вид., перероб. і допов. — Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. — 412 с.
10. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М.П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук, К.: «Центр учбової літератури», 2019. 336 с
11. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник / К.: Центр навчальної літератури, 2017. 372 с.
12. Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина, О. П. Ткаченко, С. С. Ткачева. Менеджмент ресторанного господарства: Навч. посібник. — Х.: Світ Книг, 2019. — 486.

13. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі [Текст] : навч. посіб. / Г. М. Ряшко, Т. П. Новічкова ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Чорномор'я, 2017. — 300 с.

14. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за заг. ред. Н.О. П'ятницької, Н.М. Зубар; Київ. ун-т туризму, економіки і права. — Вид. 2-ге, перероб. і допов. — Київ : КУТЕП, 2016. — 407 с.

15. Проектування закладів ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / І. М. Калугіна, А. Д. Салавеліс, О. О. Фесенко, В. М. Лисюк. — Одеса : Освіта України, 2019. — 308 с. : табл., рис. — Бібліогр.: с. 242-250.

16. Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства [Текст] : навч. посіб. / П. П. Павленкова, Л. М. Тележенко, І. Р. Біленька, Н. А. Дзюба ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Херсон : Олді-Плюс, 2016. — 312 с.

17. Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] : навч. посіб. Ч. 1 / Л. О. Іванова, Т. В. Страхова, Є. В. Іваненко ; за ред. Л. О. Іванової ; Одес. нац. акад. харч. технологій. — Одеса : Астропринт, 2021. — 196 с.

18. Організація та проектування готельного господарства: Навчальний посібник / А.К. Д'яконова, Л.В. Іванченкова, Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко, К.С. Федосова, Т.В. Кравчук, Ю.О. Халілова-Чуваєва, О.М. Коротич, А.А. Савенко, К.О. Жовтяк. - Одеса: Маджента, 2021. – Електрон. текст. дані: 264 с.