

**Херсонський державний університет**  
**Факультет технологій та сфери обслуговування**

**Збірка авторських програм навчальних дисциплін**  
**для підготовки бакалаврів**  
**спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа**

Херсон 2017

Програми авторських навчальних дисциплін для підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

Укладачі:

Орленко О.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи Херсонського державного університету.

Носова І.О. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.

Дзюндзя О.В. – кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.

Якимчук Д.М. – кандидат технічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи.

Ярошенко Н.Ю. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи.

Рецензенти:

Жуйков Г.Є. – доктор економічних наук, професор, перший проректор ПВНЗ «Міжнародний університет бізнесу і права», м. Херсон.

Бурак В.Г. – кандидат технічних наук, доцент, завідувач кафедри інженерії харчового виробництва ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет».

*Схвалено науково-методичною радою ХДУ*  
Протокол № 2 від 20.12. 2017 р.

*Рекомендовано до друку Вченою радою ХДУ*  
Протокол № 7 від 26.12. 2017 р.

*Розглянуто на засіданні НМР*  
факультету технологій та сфери обслуговування  
Протокол № 3 від 07.11.2017 р.

*Обговорено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи*  
Протокол № 6 від 06.11.2017 р.

## Передмова

Програми авторських навчальних дисциплін укладено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

Програми розроблено Херсонським державним університетом.

Програми затверджено Вченою радою ХДУ.

Структура програм:

- предмет вивчення;
- міждисциплінарні зв'язки;
- мета та завдання навчальної дисципліни;
- компетентності;
- очікувані результати навчання;
- інформаційний обсяг навчальної дисципліни;
- номер та назва змістових модулів;
- рекомендована література;
- форма підсумкового контролю успішності навчання;
- засоби діагностики успішності навчання.

### 1.3.6. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Дзюндзя О.В., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-кваліфікаційного рівня підготовки бакалавр напрямку 6.140101 Готельно-ресторанна справа.

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами комплексу спеціальних знань про особливості організації виробництва продукції ресторанного господарства; раціональну організацію праці на підприємствах; технологічний процес сервісного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства; забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення стану та перспектив організації роботи закладів ресторанного господарства в умовах ринкових відносин; набутті навичок із визначення завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції, раціональної організації праці; з розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім спеціалістам здійснювати організацію виробництва та обслуговування в закладах ресторанного господарства.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування комплексу необхідних базових теоретичних знань, стосовно основних принципів організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів галузі.

**Міждисциплінарні зв'язки:** Зміст дисципліни вивчається у тісному зв'язку з такими курсами, як «Основи кулінарної майстерності», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Гігієна і санітарія в галузі», «Товарознавство», «Сервісна діяльність» та ін.

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є формування у студентів системи знань стосовно принципів організації роботи закладів ресторанного господарства, а також здатності виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів галузі; наданні студентам комплексу спеціальних знань про особливості організації виробництва продукції ресторанного господарства; раціональну організацію праці на підприємствах; технологічний процес сервісного обслуговування споживачів в закладах

ресторанного господарства; забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства з метою ефективного їх використання з прийняття рішень щодо визначення стану та перспектив організації роботи закладів ресторанного господарства в умовах ринкових відносин; набутті навичок із визначення завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції, раціональної організації праці; з розв'язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу

1.2. **Основними завданнями** вивчення дисципліни «Інноваційні ресторани технології» є:

**Теоретичні –**

- ознайомлення з основами організації закладів ресторанного господарства як ланки з надання послуг;
- ознайомлення з основами організації постачання закладів ресторанного господарства;
- ознайомлення з основами організації складського й тарного господарства;
- ознайомлення з особливостями організації виробництва кулінарної продукції в ринкових умовах;
- ознайомитися з загальними принципами організації систем обслуговування у сфері ресторанного господарства.

**Практичні –**

- знати характеристику та класифікацію видів, методів та форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організовувати та моделювати процес повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організовувати обслуговування банкетів та прийомів;
- організовувати обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;
- організовувати процес обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організовувати обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства;
- раціональноорганізовувати працю в закладах ресторанного господарства.

**Компетентності –**

- набуття узагальнених теоретичних знань про заклади ресторанного господарства, їх типи та категорії, особливості організації їх функціонування;
- уміння аналізувати й оцінювати ведення ресторанного бізнесу;
- огляд наукових і практичних проблем у ресторанному бізнесі.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати:***

- типи та класифікацію закладів ресторанного господарства;
- види послуг, які надаються у закладах ресторанного господарства;
- види та форми продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства;
- організацію роботи складського та тарного господарств;
- основні функції оперативного планування виробництва;
- особливості організації роботи заготівельних цехів;
- особливості організації роботи доготівельних цехів;
- особливості організації повсякденного обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства;
- особливості організації обслуговування спеціальних заходів, банкетів.

#### ***вміти:***

- визначати та розробляти виробничо-торговельну структуру закладу ресторанного господарства;
- раціонально організувати трудові процеси на підприємстві ресторанного господарства;
- раціональної організації та обслуговування робочих місць у підрозділах закладів ресторанного господарства;
- системно аналізувати та оперативного планувати виробництво;
- організувати постачання та збутову діяльність закладів ресторанного господарства;
- організувати обслуговування споживачів у ресторані;
- організувати обслуговування споживачів із використанням «шведської лінії» або «шведського столу»;
- організувати обслуговування банкетів та прийомів, у т.ч. іноземних туристів;
- організувати тематичні заходи у закладах ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 105 годин; 3,5 кредита ECTS.

### **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовний модуль 1.** Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства.

**Змістовний модуль 2.** Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства

**Змістовний модуль 3.** Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства.

**Змістовний модуль 4.** Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 5.** Організація процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 6.** Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 7.** Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 8.** Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства.

### **Змістовний модуль 1.**

#### **Організаційні основи роботи закладів ресторанного господарства**

##### **Тема 1. Основні напрями розвитку ресторанного господарства**

Предмет, головна мета та завдання дисципліни, її структура та зв'язок з іншими дисциплінами. Організація ресторанного господарства в умовах ринкової системи господарювання як об'єкт вивчення. Розвиток науки та практики організації роботи закладів ресторанного господарства. Роль спеціалістів у підвищенні рівня та ефективності організації роботи закладів ресторанного господарства. Значення дисципліни в процесі підготовки фахівців. Кваліфікаційна модель фахівця зі спеціальності 241. «Готельно-ресторанна справа». Основні напрямки та перспективи розвитку організації харчування в сучасних умовах.

##### **Тема 2. Послуги ресторанного господарства, їх класифікація та моделювання умов їх надання**

Основні поняття та визначення у сфері послуг ресторанного господарства (послуга ресторанного господарства, процес обслуговування в ресторанному господарстві, умови обслуговування, якість послуги, безпека послуги, екологічність послуг, функції ресторанного господарства та ін.). Характеристика та моделювання послуг, які надаються споживачам у закладах ресторанного господарства різних типів та класів, а також громадян-підприємців згідно з ГОСТ 30523-97. Послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів; послуги з організації споживання та обслуговування; послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги; інші послуги. Загальні вимоги до якості послуг та обов'язкові вимоги з безпеки послуг, екологічності послуг, що надаються в сфері ресторанного господарства згідно з ГОСТ 30523-97. Нормативна документація – ГОСТ, СНіП, МБТ, СанПіН – вимогам, якої повинні відповідати послуги закладів ресторанного господарства.

##### **Тема 3. Класифікація закладів ресторанного господарства (ЗРГ)**

Основні визначення згідно ДСТУ 4281:2004: заклад ресторанного господарства, тип закладу ресторанного господарства, клас закладу ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства за асортиментом продукції; за рівнем обслуговування та

надаваними послугами. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Класифікація закладів ресторанного господарства за основними ознаками: залежно від функцій, що виконуються; залежно від асортименту; залежно від номенклатури послуг, що надаються, залежно від контингенту, що обслуговується тощо. Характеристика структурно-функційних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування. Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, ресторану за спеціальними замовленнями (catering). Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі закладів ресторанного господарства, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

## **Змістовний модуль 2.**

### **Організація забезпечувальної системи закладів ресторанного господарства**

#### **Тема 4. Виробничо-торгівельна структура ЗРГ**

Особливості формування виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, які впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства з метою оптимізації процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію. Основні правила роботи підприємств ресторанного господарства. Мережа підприємств ресторанного господарства, суть, показники та принципи її формування. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

#### **Тема 5. Організація постачання ЗРГ**

Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із



постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація вхідного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91. Форми постачання та вибір постачальників. Оптимізація маршрутів доставки товарів. 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 паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства. Логістичний підхід до управління матеріальними потоками. Удосконалення організації постачання в галузі.

### **Тема 6. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств**

Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень; обладнання та тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

### **Змістовний модуль 3.**

### **Організація виробничої системи закладів ресторанного господарства**

#### **Тема 7. Виробничий процес як основа формування ЗРГ**

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.

#### **Тема 8. Основні принципи організації виробництва у ЗРГ**

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.

Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Вплив типу виробництва на

його організаційно-технічну побудову й ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

### **Тема 9. Організація оперативного планування виробництва**

Цілі, завдання, функції та напрямки оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва. 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, плануменю, 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.

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

### **Тема 10. Організація роботи цехів з виготовлення напівфабрикатів**

Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у м'ясному цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці м'ясного відділення цеха. Моделювання раціональної організації робочих місць у м'ясному цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи м'ясного цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у птахогольовому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються у птахогольовому цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у птахогольовому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи птахогольового цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в овочевому цеху. Склад виробничих приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в овочевому цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи овочевого цеху. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в рибному цеху. Склад приміщень цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із риби з кістковим скелетом та обробки риби з хрящовим скелетом залежно від потужності закладу ресторанного господарства. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в рибному

цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у рибному цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи рибного цеху.

### **Тема 11. Організація доготівельних цехів**

Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху – супове та соусне, – їх організаційно-технологічна характеристика. Моделювання раціональної організації 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. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціональна розстановка обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Моделювання раціональної організації 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.

### **Змістовний модуль 4.**

#### **Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства.**

#### **Тема 12. Організація роботи спеціалізованих цехів ЗРГ**

Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Потужність кулінарних цехів. 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. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві. Асортимент та потужність кондитерських цехів. 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 цеха, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Моделювання раціональної організації робочих місць із виготовлення дріжджового, листового, пісочного, бісквітного та заварного тіста. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Потужність цехів. Характеристика виробничих та технологічних процесів, які відбуваються в

цеху. Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху. Призначення цехів доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Технологічні операції, що виконуються в цехах доробки напівфабрикатів та обробки зелені. Дільниці, що виділяються в цехах, їх оснащення обладнанням.

### **Тема 13. Організація роботи допоміжних цехів ЗРГ**

Організація роботи хліборізки. Вимоги до приміщення, що призначене для нарізання хлібу. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

### **Тема 14. Основи раціональної організації праці**

Значення, 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. 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 удосконалення. Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

### **Тема 15. Раціоналізація виробничого процесу**

Характеристика та раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Організаційно-методичні, наукові підходи до формування раціональних режимів праці та відпочинку. Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Їх характеристика та основні принципи складання. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрямки поліпшення умов праці.

### **Тема 16. Нормування праці в ресторанному господарстві**

Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Система норм праці, що використовується на підприємствах ресторанного господарства. 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. 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.

### **Тема 17. Методи дослідження трудових процесів та витрат трудового 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 (бригадна), 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. 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 визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

### **Змістовий модуль 5.**

#### **Організація процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.**

#### **Тема 18. Організація проведення тематичних заходів в ЗРГ**

Види та характеристика тематичних заходів. Підготовчі процеси обслуговування тематичних заходів. Особливості складання меню при проведенні тематичних заходів. Обслуговування святкових заходів в закладах ресторанного господарства, присвячених зустрічі Нового року, святкуванню Різдва, 8 березня тощо. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних банкетів. Характеристика меню. Особливості сервірування столу та обслуговування споживачів.

#### **Тема 19. Кейтерінг - як складова бізнесу у ресторанному господарстві**

Кейтерінг як складова бізнесу у ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності. Вимоги до обслуговуючого персоналу. Підготовка до надання послуг з кейтерінгу спланована за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

## **Тема 20. Організація обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад, споживачів у місцях відпочинку**

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. 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 споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

## **Тема 21. Організація обслуговування туристів у ЗРГ**

Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Основні напрямки розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо. Типи закладів ресторанного господарства при готелях, їх характеристика. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів у номерах готелів. Вимоги до офіціантів.

### **Змістовий модуль 6.**

#### **Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства**

#### **Тема 22. Організація та моделювання обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства**

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи та їх характеристика. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників, шахтарів. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні. Особливості організації харчування шахтарів.

### **Тема 23. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів за місцем навчання**

Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роздачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання. Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування. Моделювання процесу обслуговування школярів за місцем навчання. Організація харчування учнів за місцем навчання у навчальних закладах I та II рівня акредитації. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування. Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

### **Тема 24. Організація обслуговування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку**

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Моделювання процесу обслуговування споживачів у санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку.

### **Тема 25. Організація обслуговування споживачів на транспорті**

Особливості організації обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Особливості організації обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

### **Змістовий модуль 7.**

#### **Організаційні основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.**

#### **Тема 26. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у ЗРГ**

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 № 219 Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002). 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: анкетне

опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства на ринок послуг. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

### **Тема 27. Характеристика методів, видів та форм обслуговування споживачів у ЗРГ**

Характеристика видів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

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.

### **Тема 28. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у ЗРГ**

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. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру, тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану. Характеристика 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, приставних; стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення парцелярного та фаянсового посуду. Сильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд. Характеристика та призначення металевого посуду та наборів. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика та призначення посуду та наборів з інших матеріалів. Характеристика та



призначення посуду та наборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

### **Тема 29. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у ЗРГ**

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної карток. 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 обніс, 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. 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. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів. Особливості обслуговування споживачів у їдальнях. Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства з самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі. Особливості обслуговування споживачів у кафе, закусочних, барах. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

## **Змістовий модуль 8.**

### **Спеціальні форми обслуговування, що застосовуються у закладах ресторанного господарства.**

#### **Тема 30. Організація проведення банкетів та прийомів. Організація обслуговування банкетів за столом**

Класифікація банкетів та прийомів за столом. Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення банкетів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу планування та управління (СПУ). Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. 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 банкетів-прийомів. 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 споживачів. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету.

#### **Тема 31. Організація обслуговування групи фуршет**

Організація проведення банкету-фуршет. 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. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення комбінованих банкетів: коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Характеристика комбінованих банкетів. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

#### **Тема 32. Організація проведення банкету-чай, банкету-кава**

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

Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету.

### **Тема 33. Організація обслуговування споживачів за типом «шведський стіл»**

Характеристика асортименту страв і напоїв, їх підготовка до реалізації на «шведській лінії». 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. Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства. Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Особливості проведення банкету за типом «шведський стіл». Функції офіціантів.

### **3. Рекомендована література**

#### **Основна література**

1. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328–XIV.
2. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.
4. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
5. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
7. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
8. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).
9. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
10. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. «Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування».
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. Черевко О.І., Малюк Л.П., Дейниченко Г.В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ «Фавор ЛТД», 2003. – 440 с.
13. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. - Ростов на Дону, Феникс, 2007. – 352 с.
14. Малюк Л.П., Кононенко Т.П. Організація виробництва на підприємствах – Навчальний посібник. - Полтава, ПУСКУ, 2009 – 254 с.

- 15.Пятницкая Н.А, Пятницкая Л.П. Менеджмент у громадському харчуванні. – Київ: КНТЕУ, 2002 р. – 706 с.
- 16.Економіка підприємства: Підручник: /За ред. С.Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге, – К.: КНЕУ, 2010. – 528 с.
- 17.Курочкин А.С. Организация производства: Учебное пособие. – К.: МАУП, 2008. – 216 с.
- 18.Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.
- 19.Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства –К.: Інкос, 2007. – 280 с.
- 20.Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов на Дону: Феникс, 2002. – 402 с.
- 21.Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания – М.: Профобриздат, 2004. – 207 с.
- 22.П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. – К.: КНТУ, 2005. – 632 с.

#### **Додаткова література**

1. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004
2. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, іноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2007. – 456 с.
3. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции.- М. Хлебпродинформ, 2001. – 616 с.
4. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий обществ.питания Авт.-сост. Здобнов А.И., Цыганенко В.А., Пересичный М.И. – К.: А.С.К., 1998. – 656 с.
5. Справочник по разделке мяса. Забашта А.Г., Подвойская И.А. и др. – М.: Франтэра, 2002. – 320 с.
6. Справочник технолога общественного питания. – М.: Экономика, 2000.

#### **Періодичні видання**

1. Вопросы питания;
2. Гастроном;
3. Гурмэ;
4. Питание и общество;
5. Журнал профессионалов ресторанного бизнеса «Ресторатор»;
6. Ресторанная жизнь;
7. Ресторатор;
8. Share меню;
9. Школа гастронома;
10. Food & Drinks.

## Інтернет-ресурси

1. [www.book.sgg.ru](http://www.book.sgg.ru)
2. [www.ukrkonditer.kiev.ua](http://www.ukrkonditer.kiev.ua)
3. [http://www.dvttv.com.ua/news/page.php?type=T&id\\_top=281](http://www.dvttv.com.ua/news/page.php?type=T&id_top=281)
4. [http://www.arborio.ru/2008/05/09/molecular\\_cuisine/](http://www.arborio.ru/2008/05/09/molecular_cuisine/)
5. [http://moikompass.ru/compas/molecular\\_gastronomy](http://moikompass.ru/compas/molecular_gastronomy)
6. <http://www.rsd.com.ua/kitchens/Molekuliar.html//>
7. [www.restoran.ua/index.phtml?t=2&id=2421&pid=1](http://www.restoran.ua/index.phtml?t=2&id=2421&pid=1)
8. [http://moikompass.ru/compas/molecular\\_gastronomy#mod](http://moikompass.ru/compas/molecular_gastronomy#mod)

**4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік, екзамен.**

### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік, екзамен).

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
1	2	3	4
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.

1	2	3	4
74-81	4 добре	С	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	Д	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	Е	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### Критерії оцінювання знань та вмінь студентів під час проведення заліку

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
64-73	зараховано	D	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
60-63		E	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
35-59	незараховано	FX	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
1-34	незараховано	F	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

### 1.3.4. ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА

Розроблено:

Орленко О.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

**Програма** вивчення нормативної навчальної дисципліни «Економіка підприємства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є форми і методи господарювання підприємства.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної дисципліни безпосередньо спирається на вивчення дисциплін «Вища математика», «Макроекономіка», «Мікроекономіка», «Бухгалтерський облік».

#### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** викладання дисципліни «Економіка підприємства» є формування у студентів сучасного економічного мислення і системи спеціальних знань щодо економічного механізму, ресурсного забезпечення та результатів господарсько-фінансової діяльності підприємства, змісту окремих напрямів цієї діяльності та їх взаємозв'язку, системи показників, що її характеризують.

1.2. Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Економіка підприємства» є:

- підприємство як суб'єкт господарювання та основні напрями його господарсько-фінансової діяльності (операційна, інвестиційна, інноваційна, фінансова);
- методологічні та методичні засади планування діяльності підприємства;
- формування програми виробництва продукції та її реалізації, визначення виробничої потужності підприємства;
- визначення складових ресурсного потенціалу підприємства та шляхи його ефективного використання;
- теоретичні засади формування та використання трудових ресурсів підприємства та системи їх матеріального стимулювання; методичні підходи до їх аналізу та планування;
- теоретичні засади формування та використання майнових ресурсів (активів) підприємства, методичні підходи до їх аналізу та планування;
- теоретичні засади формування капіталу підприємства, методичні підходи до його аналізу та планування;
- механізм формування економічних результатів господарсько-фінансової діяльності підприємства;
- оцінка ефективності господарської діяльності та пошук шляхів її підвищення;

- сутність фінансово-майнового стану підприємства, його складові та методи оцінки;
- конкурентоспроможність підприємства та методи її оцінки;
- механізм розвитку підприємства, запобігання кризових явищ та банкрутства; забезпечення економічної безпеки підприємства.

#### **Компетентності:**

- базові знання економічних законів і принципів, законодавство;
- здатність узгоджувати економічні інтереси;
- здатність визначати економічну ефективність, робити фінансові розрахунки;
- здатність давати економічне обґрунтування проекту, оцінювати його ризики, джерела фінансування;
- володіння методами економічного і фінансового аналізу;
- здатність застосовувати математичні і статистичні методи до розв'язання економічних завдань;
- здатність складати, читати і аналізувати первинні документи;
- володіння навичками роботи з програмним забезпеченням ведення економічної та фінансової звітності.

#### **Очікувані результати навчання:**

##### **В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- економічні основи функціонування підприємства у системі ринкових відносин, основні напрями та види його діяльності, види підприємств, що функціонують в Україні;
- систему аналізу та планування обсягів, результатів діяльності ресурсного потенціалу підприємства.
- зовнішнє середовище та його вплив на діяльність підприємства;
- ресурсний потенціал підприємства та його складові елементи;
- основні результативні показники діяльності підприємства, порядок їх формування та використання;
- капітал підприємства, його структура, взаємозв'язок з ресурсами, економічні основи формування та використання;
- ефективність, конкурентоспроможність підприємства та його продукції.

##### **повинні вміти володіти методами та інструментарієм:**

- тактичного аналізу та планування: обсягів діяльності, необхідних ресурсів, зовнішніх та внутрішніх обмежень та ризиків, напрямів розвитку та реструктуризації;
- мати уявлення про критерії оптимізації обсягів ресурсів, що необхідні підприємству;
- аналізу та планування фінансово-економічних результатів діяльності підприємства, управління поточними витратами, доходами та прибутками підприємства;
- оцінки резервів раціоналізації витрат та доходів підприємства, збільшення прибутків за рахунок різноманітних джерел формування;



- визначення рівня конкурентоспроможності продукції та підприємства, практичними навичками оцінки цих параметрів.
- оцінки фінансово-майнового стану підприємства, розробки програми його оптимізації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 210 годин / 7 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:**

**Змістовий модуль 1.** Підприємство як суб'єкт та об'єкт ринкових відносин. Організаційно-економічні умови функціонування підприємств.

**Змістовий модуль 2.** Доходи та витрати підприємства в системі економічних показників його діяльності.

### **Змістовий модуль 1.**

**Підприємство як суб'єкт та об'єкт ринкових відносин.**

**Організаційно-економічні умови функціонування підприємств.**

**Тема 1. Підприємство в соціально-орієнтованій ринковій економіці**

Підприємство як суб'єкт господарювання, його місце в системі ринкових відносин. Підприємство як суб'єкт та об'єкт ринкових відносин. Організаційно-економічні умови функціонування підприємств. Поняття економічного суверенітету, самоокупності та самофінансування.

Зовнішнє середовище функціонування підприємства, його характеристика. Ринок та його інфраструктура: торговельно-посередницька, виробнича, фінансово-кредитна, інформаційно-інноваційна, соціальна та інші. Державний регуляторний механізм діяльності підприємства. Пряме державне регулювання діяльності підприємства, економічні важелі регулювання.

Види підприємства та їх класифікація. Економічні особливості різних видів підприємств. Об'єднання підприємств.

**Тема 2. Виробнича програма та матеріально-технічне забезпечення підприємства**

Методи вимірювання та показники обсягу діяльності підприємства, їх специфіка за галузями господарювання.

Зміст, завдання та місце виробничої програми в системі господарських планів підприємства.

Інформаційне забезпечення обґрунтування виробничої програми підприємства. Методичні інструменти аналізу виконання виробничої програми.

Фактори, що визначають обсяги виробництва продукції. Планування параметрів виробничої програми: послідовність, методи. Визначення необхідного та можливого обсягів виробництва продукції. Умови та критерії оптимізації обсягів випуску продукції у конкурентному середовищі.

Ресурсне забезпечення виробничої програми підприємства. Виробнича потужність підприємства, системи та методи її визначення.

Оперативне виробниче планування обсягів та ритмічності виробництва.

Резерви зростання обсягів виробництва продукції.

Суть та завдання матеріально-технічного забезпечення підприємства. Зміст плану матеріально-технічного забезпечення. Збалансування розміру потреби в ресурсах і джерел її забезпечення.

Планування матеріально-технічного забезпечення, його взаємозв'язок з виробничою програмою та фінансовими можливостями підприємства. Баланс матеріально-технічного забезпечення підприємства.

Поняття оптимальної партії постачання та регламенту поставки. Критерії оптимізації партії постачання та обґрунтування її обсягу.

Норми витрат матеріальних ресурсів як основа визначення потреби підприємства. Види норм і їх характеристика. Методи розробки норм витрат матеріальних ресурсів.

Значення та напрями підвищення ресурсозбереження на виробництві.

### **Тема 3. Збутова діяльність підприємства**

Суть та завдання збутової діяльності підприємства. Зміст плану збуту продукції підприємства. Збалансування розміру потреби в ресурсах і джерел її забезпечення. Основні форми та види збутової діяльності підприємства.

Зовнішні та внутрішні фактори, що впливають на обсяги, структуру збуту продукції підприємств.

Методика аналізу збутової діяльності підприємства. Маркетинговий аналіз як передумова формування програми випуску та збуту продукції.

Планування обсягів реалізації продукції підприємства. Оперативне планування обсягів та сезонності реалізації продукції підприємств. Резерви зростання обсягів реалізації продукції підприємств.

### **Тема 4. Трудові ресурси підприємства**

Трудові ресурси підприємства та характеристика їх видів. Принципи та завдання формування трудових ресурсів в умовах ринкової економіки. Фактори, що впливають на формування трудових ресурсів.

Продуктивність праці робітників: поняття та методи оцінки. Фактори, що впливають на продуктивність праці та їх класифікація. Основні напрями підвищення продуктивності праці та ефективності трудових ресурсів підприємства. Методи нормування витрат праці на підприємстві.

Форми мотивації праці робітників. Системи оплати праці та їх характеристика.

Тарифна система, її зміст, призначення та використання на підприємстві. Форми додаткової заробітної плати, особливості їх застосування на підприємствах з різними формами власності. Методичні інструменти аналізу чисельності та фонду оплати праці підприємства.

Зміст плану з праці та порядок його розробки. Обґрунтування потреби підприємства у трудових ресурсах. Штатний розклад, його призначення та порядок складання. Методи планування фонду оплати праці.

Шляхи раціоналізації витрат у складі фонду оплати праці підприємства.

### **Тема 5. Майнові ресурси (активи) підприємства**

Сутність активів підприємства та їх місце в системі ресурсного забезпечення діяльності. Класифікація активів підприємства. Характеристики підприємства, що визначають особливості формування його активів.

Поняття, склад та класифікація необоротних активів підприємства. Особливості необоротних активів підприємства як складової його ресурсів.

Сутність, класифікація та особливості відтворення основних засобів підприємства. Амортизація як інструмент відтворення основних засобів та джерело формування фінансових ресурсів: поняття, методи нарахування. Методичні інструменти оцінки стану, руху та ефективності використання основних засобів підприємства.

Методичні інструменти аналізу та оцінки необоротних активів підприємства.

Обґрунтування планового обсягу необоротних активів підприємства: завдання, етапи та методи.

Резерви підвищення ефективності експлуатації необоротних активів підприємства.

Оборотні активи підприємства: економічна сутність та класифікація. Відмітні характеристики оборотних активів як складової ресурсів підприємства. Поняття та особливості кругообороту оборотних активів підприємства. Сутність та методика оцінки виробничого, операційного та фінансового циклів підприємства.

Запаси як складова ресурсного забезпечення підприємства: сутність, класифікація, види вартості та методи оцінювання вибуття.

Методичні інструменти аналізу матеріальних оборотних активів підприємства.

Обґрунтування планового обсягу матеріальних оборотних активів підприємства: завдання, етапи та методи. Поняття норми та нормативу матеріальних запасів, методи нормування матеріальних запасів. Система контролю за рухом матеріальних запасів.

Резерви підвищення ефективності формування та використання матеріальних оборотних активів підприємства.

### **Тема 6. Фінансові ресурси (капітал) підприємства**

Капітал підприємства: поняття, характеристика сутності з позицій різних підходів. Класифікація капіталу підприємства.

Власний капітал підприємства: сутність, склад, класифікація, функції, відмітні особливості. Фінансові ресурси, що забезпечують формування власного капіталу підприємства.

Позиковий капітал підприємства: сутність, склад, класифікація, функції, відмітні особливості. Особливості формування залежно від основних характеристик підприємства.

Фінансові ресурси підприємства: сутність, склад, класифікація та

джерела формування. Місце фінансових ресурсів у складі ресурсів підприємства. Кругообіг фінансових ресурсів підприємства в перебігу формування його капіталу.

Методичні інструменти аналізу капіталу підприємства за джерелами формування: поняття, завдання, етапи та основні методи.

Планування обсягу та структури капіталу підприємства за джерелами формування: сутність, етапи та методи.

Резерви зростання капіталу підприємства.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Доходи та витрати підприємства в системі економічних показників його діяльності.**

#### **Тема 7. Поточні витрати підприємства та собівартість продукції**

Витрати у системі результативних показників діяльності підприємства.

Загальна характеристика витрат, поточних та капітальних витрат підприємства, собівартості продукції, послуг та робіт. Взаємозв'язок та взаємообумовленість ресурсів і поточних витрат підприємства.

Класифікація поточних витрат. Особливості складу поточних витрат в окремих галузях економіки.

Показники собівартості продукції та порядок їх обчислення. Поняття калькулювання продукції підприємства. Особливості калькулювання собівартості продукції на підприємствах окремих галузей.

Методичні інструменти аналізу поточних витрат підприємства. Зміст та механізм дій виробничого левериджу. Фактори, що впливають на формування поточних витрат підприємства. Шляхи раціоналізації складу витрат підприємства.

Обґрунтування планового обсягу поточних витрат підприємства. Кошторис витрат виробництва: поняття, склад та методика складання. Резерви раціоналізації поточних витрат підприємства.

#### **Тема 8. Доходи та цінова політика підприємства**

Доходи підприємства в системі економічних показників його діяльності. Класифікація доходів підприємства.

Сутність, механізм формування доходів від операційної діяльності підприємства. Особливості формування доходів від операційної діяльності в окремих галузях господарювання. Фактори, що впливають на доходи від операційної діяльності.

Цінова політика підприємства як фактор формування його доходів від реалізації продукції: сутність та етапи розроблення. Характеристика ціноутворюючих факторів. Методи ціноутворення. Напрями забезпечення ефективності цінової політики.

Методичні інструменти та послідовність аналізу доходів підприємства.

Планування доходів підприємства: поняття, завдання та послідовність. Етапи планування доходів підприємства. Методи планування доходів підприємства: особливості й умови їх застосування.

Поняття та класифікація резервів зростання доходів підприємства.

### **Тема 9. Фінансові результати діяльності підприємства**

Поняття, види та класифікація фінансових результатів діяльності підприємства. Місце прибутку в системі економічних показників діяльності підприємства. Сутність, функції та значення прибутку, джерела його утворення. Механізм формування чистого прибутку підприємства у взаємозв'язку з основними видами його діяльності.

Напрями розподілу та використання чистого прибутку підприємства.

Система показників, що характеризують процеси формування та розподілу прибутку підприємства.

Методичні інструменти та послідовність аналізу прибутку підприємства.

Обґрунтування прибутку на плановий період: завдання та методичний інструментарій.

Резерви зростання прибутку підприємства: поняття, класифікація, методика оцінки.

### **Тема 10. Конкуренентоспроможність підприємства**

Сутність конкурентоспроможності підприємства. Класифікація видів та параметри конкурентоспроможності підприємства. Систематизація факторів, що визначають конкурентоспроможність підприємства.

Визначення підприємств-конкурентів. Особливості формування інформаційної бази оцінки конкурентоспроможності підприємства. Поняття та класифікація методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності підприємства.

Методи оцінки поточної конкурентоспроможності підприємства: основні характеристики та особливості застосування в перебігу оцінки статичної та динамічної конкурентоспроможності.

Обґрунтування заходів щодо зміцнення конкурентоспроможності підприємства.

### **Тема 11. Фінансово-майновий стан підприємства та методи його оцінки**

Поняття фінансового стану підприємства, мета та задачі його дослідження. Основні елементи, що визначають фінансовий стан підприємства.

Поняття та методи оцінки фінансового стану підприємства.

Поняття операційного та фінансового «важелів». Методика аналізу впливу сукупного «важеля».

Сутність понять ліквідності та платоспроможності підприємства. Показники оцінки ліквідності та платоспроможності підприємства. Сутність поняття фінансової стійкості підприємства. Класифікація фінансової стійкості підприємства. Показники оцінки фінансової стійкості підприємства.

Показники оцінки рентабельності діяльності підприємства. Показники оцінки ділової активності підприємства. Комплексне оцінювання фінансового стану підприємства.

Інтегральна оцінка фінансового стану підприємства. Вимоги до

інтегральної оцінки фінансового стану підприємства. Послідовність етапів здійснення інтегральної оцінки фінансового стану підприємства.

### **Тема 12. Ефективність діяльності та методичні засади її оцінки**

Поняття ефекту як результату діяльності підприємства, аналітичного показника і критерію оцінки діяльності підприємства. Види ефекту. Ефективність діяльності підприємства: сутність та основні характеристики. Методичні засади оцінки ефективності діяльності підприємства. Поняття та систематизація показників ефективності діяльності підприємства.

Особливості оцінки ефективності основних видів діяльності підприємства: операційної та інвестиційної. Оцінка ефективності інвестиційних проектів.

Методи інтегральної оцінки ефективності діяльності підприємства. Напрями підвищення ефективності діяльності підприємства.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України. - 2003. – № 18-22.
2. Закон України «Про оподаткування прибутку підприємств» від 22.05.97 р. № 283/97 - ВР (з подальшими змінами і доповненнями).
3. Закон України «Про оплату праці» від 24.03,1995 № 108/95 (з подальшими змінами і доповненнями).
4. Закон України «Про податок на додану вартість» від 3.04.1997 № 168/97 - ВР (з подальшими змінами та доповненнями).
5. Закон України «Про інвестиційну діяльність» / Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 47.
6. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 4.07.2002 № 4-IV.
7. Гаврилюк Л.И. Економіка підприємства: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни – Житомир: ЖІТІ, 2010. – 152 с.
8. Економіка виробничого підприємства: Підручник /За заг. ред. С.Ф. Покропивного. – Вид. 2-ге, перероб. та доп. – К.: КНЕУ, 2010. – 528 с.
9. Економіка виробничого підприємництва: Навчальний посібник / За ред. Й.М. Петровича. – 3-тє вид., випр. – К.: Знання-Прес, 2013. – 405 с.
10. Економіка підприємства: Навчальний посібник / За ред. А.В. Шегди. – 3-тє вид., випр. – К.: Знання-Прес, 2013. – 335 с.

### **Допоміжна література**

1. Економіка підприємства: Підручник / За заг. ред. С.Ф. Покропивного. – К.: КНЕУ, 2013. – 608 с.
2. Лудчепко Я.О., Крионенко І.В. Економічна ефективність інвестицій: Монографія. – К.: Вища школа, 2012. – 191 с.
3. Макаровська Т.П., Бондар Н.М. Економіка підприємства: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів – К.: МАУП, 2013. –

304 с.

4. Примак Т.О. Маркетинг: Навчальний посібник – 2-ге вид., перероблено та доповнено – К.: МАУП, 2013. – 220 с.
5. Примак Т.О. Економіка підприємства: Навчальний посібник – 4-те вид., стереотипне – К.: Вікар, 2016. – 219 с.т – (Вища освіта XXI століття).
6. Протопопова В.О., Полонський А.Н. Економіка підприємства: Навчальний посібник – К.: ЦУЛ, 2012. – 220 с.
7. Покропивний С.Ф. Економіка підприємства: 36. практичних задач і ситуацій: Навчальний посібник – К.: КНЕУ, 2010. – 323 с.

### **Інформаційні ресурси**

Періодичні видання України з проблем бізнесу та реінжинірингу бізнес-процесів:

1. [www.business.ua](http://www.business.ua) – журнал «Бизнес»
2. [www.expert.ua](http://www.expert.ua) – журнал «Експерт–Україна»
3. [www.kommersant.ua](http://www.kommersant.ua) – газета «Коммерсант–Україна»
4. [www.companion.ua](http://www.companion.ua) – журнал "Компаньон"
5. [www.investgazeta.net](http://www.investgazeta.net) – «Українська інвестиційна газета»
6. [www.korrespondent.net](http://www.korrespondent.net) – Українська мережа новин "Korrespondent.net"

### **Офіційні сайти державних органів влади:**

<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> – Офіційний сайт Верховної Ради України

<http://www.stat.gov.ua> – Офіційний сайт Державного статистичного управління України  
<http://www.min.gov.ua> – Офіційний сайт Кабінету міністрів України

## **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

### **5. Засоби діагностики успішності навчання.**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену  
з навчальної дисципліни**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
1	2	3	4
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно



### 2.2.3. СТРАХУВАННЯ

Розроблено:

Орленко О.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Страховання» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування основних знань для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчається у тісному зв'язку з фаховими дисциплінами, а саме: «Мікроекономіка», «Макроекономіка», «Економіка підприємства».

#### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни є формування базових знань у галузі туризму та готельного господарства.

1.2. Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Страховання» є:

- розуміння вивчення особливостей фінансово – господарської діяльності страховиків;
- з'ясування об'єктивної необхідності, сутності й ролі страхування за умов переходу до економіки ринкового типу;
- висвітлення організації та шляхів розвитку страхового ринку і державного регулювання страхової діяльності;
- розгляд умов особистого страхування, страхування майна;
- страхування відповідальності.

#### **Компетентності:**

- здатність використовувати знання, уміння й навички в галузі теорії й практики надання страхових послуг.
- базові знання про зміст основних механізмів функціонування страхового ринку.
- базові знання методів та інструментарію страхових послуг щодо формування та управління капіталом, інвестиціями, фінансовими результатами, страховими ризиками.
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі страхування в ході професійної діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування окремих методів і положень фінансової науки та характеризується невизначеністю умов і необхідністю врахування комплексу вимог здійснення професійної та навчальної діяльності.

#### **Очікувані результати навчання:**

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- зміст і задачі страхування;

- порядок створення, функціонування та ліквідація страхових компаній;
- нормативні та законодавчі документи, об'єкти і галузі страхування;
- порядок визначення відшкодування збитків за договором страхування.

**вміти:**

- самостійно вирішувати питання організації роботи з основних напрямків страхової діяльності;
- повинні знати зміст страхових понять і термінів;
- методику побудови страхових тарифів;
- зміст фінансово-економічної діяльності страхових організацій;
- фінансову стратегію і планування в страхуванні.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин; 3 кредитів ECTS.

**2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Сутність, принципи й роль страхування.

**Змістовий модуль 2.** Види страхування та фінанси страхових компаній.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**

**Сутність, принципи й роль страхування**

**Тема 1. Сутність, принципи й роль страхування**

Необхідність страхового захисту як важливого засобу економічної безпеки суб'єктів господарювання та життєдіяльності людей на випадок шкоди, зумовленої ризиковими обставинами. Страхові фонди як матеріальна основа страхового захисту. Форми організації фондів страхового захисту. Самострахування, його джерела й межі доцільного застосування. Виникнення та етапи розвитку страхування. Сутність страхування. Місце страхування в системі економічних категорій. Сфери застосування страхування.

Принципи страхування: страховий інтерес, максимальна сумлінність суб'єктів страхування, відшкодування втрат у межах збитків, франшиза, субрегація.

**Тема 2. Класифікація страхування**

Ознаки класифікації: історичні, економічні, юридичні. Класифікація за об'єктами страхування. Галузі страхування: майнове, страхування відповідальності, особове страхування. Види страхування.

Класифікація за родом небезпеки: страхування ризиків від огню, інженерних, сільськогосподарських, транспортних, фінансово-кредитних та інших ризиків.

Класифікація за формами проведення. Обов'язкове страхування. Добровільне страхування.

Класифікація за статусом страхувальника. Страхування юридичних осіб усіх форм власності. Страхування громадян.

### **Тема 3. Страхові ризики та їх оцінка**

Поняття ризику. Основні характеристики ризику. Рівень ризику. Частота ризику та розмір шкоди.

Управління ризиком. Роль ризик-менеджменту у виявленні, розпізнаванні, ідентифікації та визначенні методів впливу на ризик.

Виключення ризику. Активне й пасивне запобігання ризику.

Суб'єктивні й об'єктивні ризики. Матеріальні і нематеріальні ризики. Чисті і спекулятивні ризики. Фундаментальні і часткові ризики.

### **Тема 4. Страховий ринок**

Поняття страхового ринку. Об'єктивна основа страхового ринку, умови формування і функціонування страхового ринку. Структура страхового ринку. Об'єкти і суб'єкти страхового ринку. Система страхового ринку. Внутрішня система ринку. Основні елементи внутрішньої системи страхового ринку. Зовнішнє оточення страхового ринку. Інфраструктура страхового ринку.

Стан та перспективи розвитку страхового ринку в Україні. Етапи розвитку страхового ринку, їх особливості та характеристика.

### **Тема 5. Страхова організація**

Організація страхової справи. Система страхування в Україні.

Типи й види страхових організацій, які створюються в Україні. Організаційні форми існування страховика. Державні страхові організації. Комерційні страхові компанії, їх місце на страховому ринку. Акціонерні страхові товариства і компанії, їх класифікація й організаційна структура. Приватні страхові компанії. Командитні і повні страхові товариства. Страхові товариства з додатковою відповідальністю.

### **Тема 6. Державне регулювання страхової діяльності**

Необхідність, значення та мета державного регулювання страхової діяльності. Правове регулювання страхової діяльності в Україні. Система методів державного регулювання.

Державний нагляд за страховою діяльністю. Завдання та функції органів державного нагляду за страховою діяльністю в Україні.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.**

### **Види страхування та фінанси страхових компаній**

#### **Тема 7. Особисте страхування**

Суть і призначення особистого страхування, його значення і роль в забезпеченні соціального захисту громадян. Стан і розвиток особистого страхування. Класифікація особистого страхування. Основні види і форми особистого страхування.

Страхування життя і його основні види. Змішане страхування життя. Контингент страхувальників і застрахованих. Основні принципи і умови страхування. Страхування дітей: контингент страхувальників і застрахованих. Основні умови страхового договору. Інші види

довгострокового страхування: страхування ренти; страхування до шлюбу; страхування пенсій; пожиттєве страхування та інші.

### **Тема 8. Майнове страхування**

Майнове страхування, його необхідність і значення. Становлення, стан і розвиток майнового страхування. Форми і види страхування. Страхувальники і об'єкти страхування.

Страхування майна юридичних осіб. Види договорів майнового страхування. Основні умови страхування. Обсяг страхової відповідальності. Визначення страхових внесків (премій). Страхова оцінка і страхова сума. Принципи страхового відшкодування та визначення розміру збитку. Порядок укладання договорів страхування майна.

Страхування в сільському господарстві. Страхування врожаю сільськогосподарських культур та багаторічних насаджень. Страхування тварин сільськогосподарських підприємств.

### **Тема 9. Страхування відповідальності**

Відповідальність як об'єкт страхових відносин. Необхідність, економічна суть і особливості страхування відповідальності. Підгалузі і види страхування відповідальності.

Страхування цивільної відповідальності. Об'єкти страхування. Контингент страховиків і страхувальників. Обсяг страхової відповідальності.

Основні принципи і умови страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів. Моторне (транспортне) страхове бюро України та його функції. Міжнародна система страхування «Зелена картка». Страхування цивільної відповідальності перевізників вантажів.

### **Тема 10. Перестраховання і співстраховання**

Необхідність перестраховання та стан його розвитку. Перестраховання як метод зміцнення фінансової стійкості страхових організацій. Суб'єкти перестраховання. Ринки перестраховання. Вимоги законодавства України щодо перестраховання ризиків у нерезидентів. Суть перестраховувальних операцій. Сторони, які беруть участь у перестраховуванні, їх взаємовідносини. Зміст договору перестраховання.

Методи перестраховання. Факультативне перестраховання. Договірне перестраховання.

### **Тема 11. Доходи, втрати і прибуток страховика**

Склад та економічний зміст доходів страховика. Доходи від страхової діяльності. Зароблені страхові премії як основне джерело доходів страховика. Доходи від перестраховувальних операцій. Доходи від інвестиційної та іншої фінансової діяльності. Доходи за надані різного роду послуги.

Склад та економічний зміст витрат страховика. Собівартість страхової послуги. Витрати на здійснення страхових операцій. Виплати страхового відшкодування і страхових сум. Відрахування в запасні фонди або резерви внесків. Витрати на превентивні заходи. Витрати на ведення страхової справи. Інші витрати страховика.

## **Тема 12. Фінансова надійність страхової компанії**

Поняття фінансової надійності страховика та її значення.

Фінансові методи забезпечення надійності страхових компаній. Платоспроможність страховика, умови її забезпечення. Власні кошти страховика. Статутний і гарантійний фонди страховика. Показники платоспроможності. Фактичний і нормативний запаси платоспроможності, порядок їх обчислення. Страхові резерви, їх види. Технічні резерви, їх склад та порядок формування. Перестраховування як метод забезпечення фінансової надійності страховика.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

- 1 Безугла В.О. Страхування: навч. посібник рекомендовано МОН України / В.О. Безугла. – К.: ЦУЛ, 2013. – 584 с.
- 2 Вовчак О.Д. Страхування: навч. посібник / О.Д. Вовчак. – Львів: «Новий світ – 2000», 2014. – 343 с.
- 3 Гаманкова О.О. Фінанси страхових організацій: навч. пос. / О.О. Гаманкова. – КНЕУ, 2012. – 503 с.
- 4 Говорушко Т.А. Страхові послуги: навчальний посібник / Т.А. Говорушко. – К.: ЦУЛ, 2013. – 252 с.
- 5 Горбач Л. М. Страхова справа: навч. посібник / Л. М. Горбач. – К.: Кондор, 2013. – 258 с.
- 6 Григора Г.В. Системи соціального страхування зарубіжних країн: навч. посібник рекомендовано МОН України. – К.: ЦУЛ, 2013. – 545 с.
- 7 Дьякова Ю.М. Страхування: навч. посібник рекомендовано МОН України / Ю.М. Дьякова. – К.: ЦУЛ, 2013. – 240 с.
- 8 Закон України «Про страхування» // Бугалтерія. – 2001. – 19 листопада.
- 9 Залетов А.Н. Страхование в Украине / А.Н. Залетов; под ред. д.е.н. Слюсаренко О.О. – К.: «BeeZone» - 2012. – 412 с.

#### **Допоміжна література**

- 1 Кузнецова А.Я. Теорія фінансів: навч. посібник / А.Я. Кузнецова. – Львів: ЛБІ НБУ, 2013. – 343 с.
- 2 Основы страховой деятельности: Учебник / Отв. ред. проф. Т.А. Федорова. – М.: Издательство БЕК, 2012. – 460 с.
- 3 Плиса В.Й. Страхування: навч. посібник / В.Й. Плиса. – К.: Каравела, 2013. – 321 с.
- 4 Ротова Т.А. Страхування: навч. посібник / Т.А. Ротова, Л.С. Руденко. – К.:КДТЄУ, 2012. – 451 с.
- 5 Страхування: Підручник / Керівник авт. колективу і наук. ред. С.С. Осадець – К.: КНЕУ, 2014. – 258 с.
- 6 Шумелда Я.П. Страхування: навч. посіб. / Я.П. Шумелда. – К.: Бізон, 2012. – 354 с.

## Інформаційні ресурси

Періодичні видання України з проблем бізнесу та реінжинірингу бізнес-процесів:

1. [www.business.ua](http://www.business.ua) – журнал «Бизнес»
2. [www.expert.ua](http://www.expert.ua) – журнал «Експерт–Україна»
3. [www.kommersant.ua](http://www.kommersant.ua) – газета «Коммерсант–Україна»
4. [www.companion.ua](http://www.companion.ua) – журнал "Компаньон"
5. [www.investgazeta.net](http://www.investgazeta.net) – «Українська інвестиційна газета»
6. [www.korrespondent.net](http://www.korrespondent.net) – Українська мережа новин "Korrespondent.net"

### Офіційні сайти державних органів влади:

<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> – Офіційний сайт Верховної Ради України

<http://www.stat.gov.ua> – Офіційний сайт Державного статистичного управління України <http://www.min.gov.ua> – Офіційний сайт Кабінету міністрів України

#### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

#### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік).

#### Критерії оцінювання знань та вмінь студентів під час проведення заліку

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.

4-73	зараховано	Д	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
60-63		Е	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
35-59	не зараховано	FX	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
1-34	не зараховано	F	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

## 2.1.6. СВІТОВИЙ ТУРИЗМ І ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО

Розроблено:

Орленко О.В., д.е.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Світовий туризм і готельне господарство» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування основних знань для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

**Міждисциплінарні зв'язки:** Зміст дисципліни вивчається у тісному зв'язку з такими курсами, як «Рекреаційні комплекси світу», «Організація готельного обслуговування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Моніторинг світового ринку готельних і ресторанных послуг», «Управління маркетинговими комунікаціями в готельно-ресторанному бізнесі» та ін.

#### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни є формування базових знань у галузі туризму та готельного господарства.

1.2. Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Світовий туризм і готельне господарство» є:

##### **теоретичні:**

- формування знань про теоретичні засади ефективного функціонування закладів готельного і туристського бізнесу.

##### **практичні:**

- формування практичних навичок та вмінь, що необхідні для проходження навчальної і виробничої практики;
- вмінь з організації обслуговування туристів готельними послугами;

- розвиток практичних навичок для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності готельних господарств.

#### **Компетентності:**

- набуття узагальнених теоретичних знань про світовий туризм, які підкріплені відповідною статистичною інформацією, прикладами зі світової та української туристичної практики, а також одержання рекомендацій з формування цивілізованого ринку туризму в Україні;
- вивчення сучасних напрямів розвитку світового туризму та готельного господарства; огляд основних наукових і практичних проблем у сфері світового туризму та готельного господарства.
- уміння аналізувати й оцінювати туристичну, сервісну та соціально-культурну діяльність, світові ринки туристичних послуг, просування й доведення послуг до споживачів;
- уміння прогнозувати результати туристичної діяльності, кон'юнктуру світових ринків і номенклатуру послуг.

#### **Очікувані результати навчання:**

##### **В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- сутність туризму, фактори його розвитку;
- класифікація видів туризму;
- економічний зміст туризму;
- еволюція готельного бізнесу;
- характеристика основних видів готелів;
- класифікація засобів розміщення туристів, їхня характеристика;
- системи класифікації готелів;
- міжнародні готельні ланцюги і їхня ефективність у розвитку сучасного туризму;
- сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в Україні;
- світове готельні мережі в Україні;
- економіка готельного господарства в туризмі.

##### **вміти:**

- класифікувати види туризму;
- аналізувати туристичну діяльність за змістом;
- класифікувати види готелів;
- обирати засоби розміщення туристів у готелях;
- визначати тип готелю за його структурою;
- визначати категорію готелів;
- визначати ефективність роботи готелю.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин; 5 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Програма навчальної дисципліни складається з таких модулів:

**Модуль 1. Структура та територіальна організація світової індустрії туризму.**



**Змістовий модуль 1.** Сутність туризму, фактори його розвитку, нормативна база організації туристичної діяльності.

**Змістовий модуль 2.** Характеристика світової туристичної індустрії та туристичної індустрії України.

**Модуль 2. Загальні форми і методи готельного обслуговування споживачів туристичних послуг.**

**Змістовий модуль 3.** Принципи організації обслуговування споживачів в індустрії гостинності.

**Змістовий модуль 4.** Особливості інфраструктури в організації обслуговування тури

## **МОДУЛЬ 1. Структура та територіальна організація світової індустрії туризму.**

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Сутність туризму, фактори його розвитку, нормативна база організації туристичної діяльності**

#### **Тема 1. Сутність туризму, фактори його розвитку, нормативна база організації туристичної діяльності**

Поняття про розвиток туристичної індустрії. Історичні етапи розвитку світового туризму. Туристичні послуги. Нормативні документи щодо організації туристичної діяльності. Суб'єкти туристичної діяльності. Динаміка туристських потоків та їх структура. Сезонність туристських потоків. Географічні аспекти формування територіально-господарських утворень, що спеціалізуються на виробництві туристських послуг і задоволенні рекреаційних потреб. Туристські центри. Типи територіально-галузевої організації туристського простору.

#### **Тема 2. Науково-методичні підходи до виділення туристських регіонів. Територіальна диференціація туристського попиту і пропозиції**

Системна концепція аналізу рекреаційної діяльності населення і туристського господарства. Концепція просторової поляризації мирового туристського простору. Принципи туристичного районування: об'єктивність, генетичність та ін. Оцінка факторів утворення туристських регіонів: територіальної диференціації туристського попиту, туристсько-рекреаційного потенціалу району, рівня розвитку туристської інфраструктури та інтенсивності туристських потоків. Туристська функція і показники її розвитку (коефіцієнти Деферта, Шнейдера, Ховарда та ін.). Типологія туристських регіонів за рівнем розвитку туристської функції. Центри розвитку міжнародного туризму. Зони інтенсивного розвитку, периферійні зони екстенсивного розвитку і зони стагнації.

#### **Тема 3. Класифікація видів туризму**

Види і форми туристичної діяльності: діловий, релігійний, спортивний, рекреаційний, навчальний, екзотичний, екологічний та інші. Характеристика видів туристичних послуг. Типологія країн і регіонів за співвідношенням активного і пасивного туризму. Регіони, що «приймають» і «відправляють».

Види і різновидності туристської діяльності. Внутрішній, в'їзний і виїзний туризм.

#### **Тема 4. Духовно-ціннісні й соціально-культурні аспекти видів туризму**

Пріоритетні види туризму. Культурно-пізнавальний туризм. Паломництво і релігійний туризм. Ностальгічний туризм. Діловий і науковий туризм. Промисловий туризм. Подякувальний туризм. Політичний туризм. Подійний туризм. Таймшер.

Форми активного відпочинку. Самодіяльний туризм та його класифікація. Організаційно-управлінська система туристських клубів. Сучасні форми екстремального туризму. Система уявлень про альтернативні, екологічно безпечні види туризму. Сільський або зелений туризм. Міський туризм. Спортивний туризм. Пригодницький туризм. Караванінг. Бальнеологічний туризм.

#### **Тема 5. Значення туризму в розвитку світової економіки**

Поняття про міжнародний туризм. Основні фактори розвитку туризму у світі. Економічні показники розвитку туристичної індустрії. Економічна теорія світо-господарських зв'язків як інструмент аналізу позиції країни у міжнародному туристському обміні, територіальній диференціації туристського попиту і пропозиції, рівня розвитку туристської інфраструктури та інтенсивності туристських потоків. Теорія «абсолютних переваг». Теорія «порівняльних переваг». Теорія «співвідношення факторів». Теорія «життєвого циклу туристського продукту». Теорія «подібності країн».

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Характеристика світової туристичної індустрії та туристичної індустрії України**

#### **Тема 6. Характеристика світової туристичної індустрії**

Індустрія міжнародного туризму. Інфраструктура і інфрасфера туризму. Готельне господарство. Ресторанні ланцюги. Повітряний транспорт. Круїзний відпочинок. Туристична пропозиція на світовому ринку. Структура та територіальна організація світової індустрії туризму.

#### **Тема 7. Система координації і міжнародного співробітництва в туризмі**

Цілі і задачі міжнародних туристських організацій. Основні групи міжнародних туристських організацій: міжурядові організації сфери ООН, регіональні міжурядові організації, неурядові спеціалізовані організації. Організаційна структура Всесвітньої Туристської Організації. Перетворення СОТ у спеціалізоване підприємство ООН. Міжнародні угоди, що регламентують здійснення міжнародних туристських міграцій. Загальна резолюція Римської конференції ООН з міжнародного туризму і мандрівок, Манільська декларація із світового туризму СОТ, Кодекс туриста і Хартія туризму, Гаагська декларація з туризму, документи Стамбульського семінару і Варшавської конференції, декларація Світового туристського форуму Всесвітньої конференції міністерств з туризму (Осака, Японія).

## **Тема 8. Характеристика туристичної індустрії України і Херсонщини**

Характеристика туристичних послуг в Україні. Участь України у міжнародному туристичному русі. Український туристичний продукт світового значення. Державна політика і законодавче регулювання галузі туризму в Україні.

Характеристика індустрії туризму Херсонщини. Чинники, що впливають на розвиток туристичної галузі Херсонщини. Туристичні продукти Херсонщини, що мають світове значення у туристичному бізнесі. Соціально-економічна програма розвитку туризму в Херсоні та області.

## **Тема 9. Довідково-інформаційне забезпечення індустрії міжнародного туризму в глобальній комп'ютерній мережі Internet**

Туристська інформація і реклама. Туристські періодичні видання і путівники. Мультимедійні бази даних. Internet як електронна інформаційна і комунікаційна система. Використання мережі Internet в індустрії туризму. Тематичні каталоги ресурсів і пошукові інструменти. Internet та електронна торгівля в туризмі.

## **МОДУЛЬ 2. Загальні форми і методи готельного обслуговування споживачів туристичних послуг**

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. Принципи організації обслуговування споживачів в індустрії гостинності**

## **Тема 10. Організація роботи туроператора у наданні послуг гостинності**

Особливості послуг туристичних підприємств. Класифікації турів і маршрутів. Турагенти і туроператори, їх функції і відмінні особливості. Взаємовідносини туроператора і турагента. Характеристика діяльності туроператора. Особливості туроперейтингу. Туроператори і турагенти на міжнародному ринку. Правові аспекти роботи в туристичному бізнесі. Значення забезпечення кожного клієнта необхідною інформацією про тур.

## **Тема 11. Організація обслуговування туристів у готельних підприємствах**

Технологія обслуговування клієнтів туристичної фірми. Оренда готельного підприємства. Схеми співробітництва туроператора і хотельєра та їх характеристика. Додаткові туристські служби (страхування туристів і мандрів, дорожні чеки, магазини безподаткової торгівлі).

## **Тема 12. Готельне господарство в різних країнах світу**

Світове готельне господарство. Готельне господарство у країнах Європи. Особливості готельного господарства в країнах Сходу. Розвиток готельного господарства в країнах Близького Сходу. Американське готельне господарство.

### **Тема 13. Еволюція готельного бізнесу**

Історичні етапи розвитку готельної індустрії. Характеристика готельного бізнесу в сучасних умовах. Нормативні документи з організації роботи готельних господарств.

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. Особливості інфраструктури в організації обслуговування туристів**

#### **Тема 14. Особливості організації обслуговування туристів в готелях**

Сертифікація послуг готелів. Загальні форми, методи та види обслуговування споживачів. Операційний процес обслуговування гостей в готелі. Спеціальні форми організації обслуговування. Особливості сервісу на підприємствах швидкого обслуговування. Особливості організації роботи готелів для постійного та тимчасового проживання.

#### **Тема 15. Характеристика засобів розміщення туристів**

Характеристика індустрії гостинності. Класифікація готелів та інших засобів розміщення туристів. Основні моделі організації готельної справи. Види готелів. Категорії готелів: 5\*, 4\*, 3\*, 2\*, 1\* та їх характеристика. Вимоги що висуваються до готелів різної категорії. Характеристика інфраструктури готелю. Системи та служби готелю і технологія їх роботи. Підготовка приміщень для обслуговування споживачів.

#### **Тема 16. Транспортне забезпечення туризму**

Схеми взаємин туроператора й авіакомпанії. Перевезення пасажирів на регулярних рейсах. Перевезення пасажирів чартерними авіарейсами. Схеми взаємин туроператора і залізниць. Схеми взаємодії сучасних туроператорів і судновласників.

#### **Тема 17. Міжнародні готельні ланцюги**

Види готельних ланцюгів. Франчайзингові готельні підприємства світу. Система таймшера. Переваги готельних ланцюгів.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. К.: Інформаційно-видавниче агентство "ІВА", 1996. – 117с.
2. Закон України «Про туризм» в редакції від 18.11.2003 р. №1282 IV.
3. Закон України «Про підприємство» від 22.03.1994 р.
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15.12. 1993р.
5. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436 IV.
6. Цивільний кодекс України від 16.01.2003р. № 435 IV.
7. Перелік «Характерні туристичні товари і послуги» у відповідності з ДКПІ ДК 01697.
8. Агафонова А.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес. Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання

України, 2011. – 358 с.

9. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. / Под ред. засл. работника высшей школы проф., д э н. Чудновского А.Д. Изд. 2-е перераб. доп М: ЮРКНИГА, 2012. – 448 с.
10. Сервіс в туризмі. Підручник. /Під редакцією Гриценюк Н.І., Бурдейного В.А., Кутузової О.Є. та ін. - Одеса: Таїсман, 2013. – 157 с.
11. Шматько Л.П. Туризм і готельне господарство: Навчальний посібник. 2 вид. – Ростов н/Д: Видавничий центр «Март», 2012. – 352с.

#### **Допоміжна література**

1. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції: мова та етикет ділової комунікації: навч. посіб. - 2-ге вид. доп. і перероб. – К.: АртЕК, 2011. – 206 с.
2. Браун Л. Балабанов И.Г., Балабанов А.И. Экономика туризма. М.: Финансы и статистика, 2012. – 176 с.
3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Санкт-Петербург: Изд. дом Герда, 2013. – л380с.
4. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов на Дону: Феникс, 2012. – 352 с.
5. Гуляев В.Г. Организация туристических перевозок. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 512 с.
6. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса. – М.: Ось 89, 2011. – 192 с.
7. Ильина Е.А. Туроперейтинг: Организация деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 256 с.
8. Квартальнов В.А. Туризм. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 320 с.
9. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги 21, 2013. – 300 с.
10. Линн Ван Дег Ваген. Гостиничный бизнес. – Ростов на Дону: Феникс, 2011. – 416 с.
11. Максименко С.В. Туристская деятельность: международно-правовые аспекты/ Одесская национальная юридическая академия. – Одесса: Латстар, 2011. – 175 с.
12. Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 144 с.
13. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма. – М.: Спорт, 2012. – 340 с.
14. Рутинський М.Й. Географія туризму України. Навчально-методичний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2014. – 160 с.
15. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 400 с.
16. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство / перевод з англійського. – М.: ЮНИТИДАНА, 2012. – 607 с.
17. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. История туризма в Украине. Учебное пособие. – К.: Высшая школа, 2012. – 195 с.

18. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Спорт, 2012. – 320 с.

### Інформаційні ресурси

Періодичні видання України з проблем бізнесу та реінжинірингу бізнес-процесів:

1. www.business.ua – журнал «Бизнес»
2. www.expert.ua – журнал «Експерт–Україна»
3. www.kommersant.ua – газета «Коммерсант–Україна»
4. www.companion.ua – журнал "Компаньон"
5. www.investgazeta.net – «Українська інвестиційна газета»
6. www.korrespondent.net – Українська мережа новин "Korrespondent.net"

### Офіційні сайти державних органів влади:

<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> – Офіційний сайт Верховної Ради України

<http://www.stat.gov.ua> – Офіційний сайт Державного статистичного управління України <http://www.min.gov.ua> – Офіційний сайт Кабінету міністрів України

### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання: залік, екзамен.

### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік, екзамен).

### Критерії оцінювання знань та вмінь студентів під час проведення заліку

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі

			результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
<b>64-73</b>	<b>зараховано</b>	<b>Д</b>	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
<b>60-63</b>		<b>Е</b>	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
<b>35-59</b>	<b>не зараховано</b>	<b>FX</b>	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
<b>1-34</b>	<b>не зараховано</b>	<b>F</b>	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену з навчальної дисципліни**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
1	2	3	4
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методiku та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.

<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>Е</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.3.5 ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа. Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних положень та технології організації діяльності служб та відділів готельних господарств. Засвоєння курсу дає можливість майбутнім фахівцям робити висновки щодо конкретних ситуацій планування технологій організації діяльності у готельних підприємствах.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є технології організації діяльності підприємств готельного господарства.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної дисципліни безпосередньо спирається на вивчення дисциплін «Світовий туризм і готельне господарство», «Інформаційні технології у готельно-ресторанному бізнесі», та базується на загальних знаннях основ підприємництва, основ менеджменту, основ маркетингу.

#### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**1.1. Мета** вивчення курсу «Організація готельного господарства» полягає не лише у засвоєнні студентами теоретичних основ організації функціонування підприємства готельного господарства на ринку, а й сприйнятті ними готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе студентам оволодіти навичками організації підприємств готельного



господарства, та відрегулювати його успішну діяльність на ринку готельних послуг

1.2. Основними завданнями навчальної дисципліни «Організація готельного господарства» є: теоретична та практична підготовка студентів з питань: формування знань необхідних для організації підприємств готельного господарства та підготовка студентів до самостійного рішення практичних завдань, що дозволить у майбутньому здійснювати успішну діяльність на ринку готельних послуг.

#### **Компетентності:**

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості і розвитку таких компетентностей:

- набуття узагальнених теоретичних знань про підприємства готельного господарства, їх типи та категорії, особливості організації їх функціонування;
- уміння аналізувати й оцінювати ведення готельного бізнесу;
- огляд наукових і практичних проблем у готельному бізнесі.

#### **Очікувані результати навчання:**

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організацію приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організацію процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства;
- організацію обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організацію допоміжних служб, цехів і обслуговуючих господарств;
- організацію праці в готельному господарстві;
- організацію виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні вміти:**

- організувати роботу приміщень на підприємствах готельного господарства;
- організувати обслуговування клієнтів в підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організувати працю персоналу в готельному господарстві;
- організувати виробничий процес в підрозділах підприємства готельного господарства, та його контроль.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 420 годин / 14 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії

**Змістовий модуль 2.** . Класифікація готельних господарств

**Змістовий модуль 3.** Інтер'єр та характеристика приміщень готельного господарства

**Змістовий модуль 4.** Технології клінінгу готельних господарств

**Змістовий модуль 5.** Технологічні процеси надання послуг гостинності

**Змістовий модуль 6.** Організація роботи відділів та допоміжних служб готельного господарства

**Змістовий модуль 7.** Організація праці на підприємствах готельного господарства

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Історія розвитку та нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

##### **Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства**

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

Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів.

##### **Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України**

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іґа та визвольних війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійних і гостинних дворів. «Чумацький шлях» - як основа для будівництва корчм, зимівників козаків.

Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

Туризм як основа сучасної індустрії гостинності. Готельна база світу по регіонах: Африка, Америка, Східна Азія і район Тихого океану, Європа,

Близький Схід; залежність її від тенденцій розвитку туризму. Найбільші готельні об'єднання світу: готельні корпоративні компанії, незалежні готельні компанії, компанії, що спеціалізуються на наданні управлінських послуг.

Тенденції розвитку світового готельного господарства: створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії.

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

### **Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії**

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

Тема акцентує увагу на таких аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями.

Опрацювання таких документів: міждержавні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи, класифікаційні стандарти, декрети Кабінету Міністрів України, Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів. Значення та основи функціонування Державної системи стандартизації, сутність уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвиток вітчизняних систем стандартів, методичні принципи комплексної стандартизації, положення випереджувальної стандартизації.

Категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні умови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

### **Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства**

Основи діяльності готельного господарства - надання ночівлі. Готельне господарство – невід'ємна складова частина індустрії туризму. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів.

Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств: місцезнаходження, основне призначення, строк перебування, режим експлуатації, рівень обслуговування, обслуговуючий контингент, місткість, мета подорожі.

Вплив мети подорожі на функціональне призначення готелю. Основні вимоги до готелів: умови для ночівлі, організації харчування та побутового обслуговування.

Понятійний апарат індустрії гостинності: послуга, сфера послуг, рівень комфорту, місткість номерного фонду, гостинність, процес обслуговування, тривалість діяльності, тривалість перебування гостей.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Класифікація готельних господарств**

#### **Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення**

Транзитні готелі - їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі - їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів такого типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо.

Курортні готелі - їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг.

Готелі для сімейного відпочинку - призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

#### **Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку**

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень.

Туристично-спортивні готелі - особливості їх місцезнаходження. Функціональні особливості готелів даного типу: наявність приміщень туристично-спортивного обслуговування та спортивно-оздоровчого призначення, наявність трас, споруд, що відповідають вимогам маршруту, створення умов для медичного, профілактично-лікувального обслуговування. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку.

Спеціалізовані туристичні готелі - їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі та відпочинку. Особливості організації флайтелів, - готелів для любителів авіаційного спорту.

Функціональні особливості підприємств:

- особливостями умов для відпочинку і спортивних розваг;
- організацією харчування;
- послугами торгівлі;
- можливостями гнучкої зміни місткості номерного фонду;
- особливостями організації приміщень для ігор дітей.

### **Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства**

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії.

Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

### **Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства**

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Причини необхідності в класифікації готельних господарств.

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

Підходи до розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її наступного проведення, які притаманні для міжнародної та вітчизняної практики.

Комфорт - якісна характеристика номера. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Комплексність наданих послуг: інформаційні, комунальні, комунально-побутові, медичні, торговельні, фінансово-банківські, культурно-оздоровчі, туристично-екскурсійні, спортивні, рекреаційні тощо.

Вимоги до персоналу як один із важливіших критеріїв, що визначають категорію готелю.

## **Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України**

Основа класифікації готельного господарства України - міжнародна система «зірок». Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку.

Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від \*\*\*\*\* зіркових до \* зіркових.

Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи.

Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

### **Змістовий модуль 3.**

## **Інтер'єр та характеристика приміщень готельного господарства**

### **Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства**

Підприємство готельного господарства - це складний комплексний об'єкт, до якого входить велика кількість приміщень різного функціонального призначення. Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

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

### **Тема 11. Організація приміщень житлової групи**

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс, двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію), однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень:

комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори - важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол - поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня - призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілорічно.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення. При проектуванні та організації номера обов'язково враховуються просторові параметри.

Приміщення для побутового обслуговування на поверхах, а саме їх просторова організація залежно від кількості функціональних зон.

## **Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства**

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Приміщення вестибюльної групи - головний комунікаційний і технологічний вузол готельного господарства. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення.

Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території. Характеристика, організація і обладнання приміщень для проведення спортивних ігор, тренувань з техніки туризму, басейни з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщень сауни та інше.

Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

### **Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві**

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр.

Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення.

Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору.

### **Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства**

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру.

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях.

### **Тема 15. Кольори в інтер'єрі**

Колір та його спектральні особливості.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів.

Оздоблюючі матеріали, їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

### **Змістовий модуль 4.**

#### **Технології клінінгу готельних господарств**

### **Тема 16. Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень**

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства.



Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

### **Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень**

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення».

Нормативні документи: «Правилами поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт».

Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт у багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи у місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування у фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Раціональне використання мийних і прибиральних засобів у готельному господарстві. Характеристика механізмів, інвентарю і матеріалів, що використовуються в процесі проведення прибиральних робіт. Вимоги до збереження і утримання прибирального інвентарю, механізмів і матеріалів. Система обліку і збереження матеріальних цінностей номерного фонду. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни. Норми зміни білизни. Організація роботи з упорядкування, обліку, прання, вибраковки і списування білизни.

### **Змістовий модуль 5.**

#### **Технологічні процеси надання послуг гостинності**

#### **Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві**

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі «гість - послуга - середовище гостинності».

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

### **Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення**

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг - «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя - документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали - готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

### **Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування**

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування.

Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі.

Сутність технологічних операцій «Реєстрація документів», «Попередня оплата по прибутті», «Безготівковий розрахунок», «Надання розміщення та додаткових послуг», «Організація виїзду і розрахунок при виїзді». Важливим аспектом щодо засвоєння матеріалу є вивчення обслуговуючих циклів «Інформаційні технології», «Визначення послідовності завантаження готелю», «Опрацювання і рух заявки», «Підтвердження заявки», «Нічний аудит».

### **Змістовий модуль 6.**

#### **Організація роботи відділів та допоміжних служб готельного господарства**

##### **Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах**

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

##### **Тема 22. Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства**

Побутове обслуговування мешканців готелю - невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом.

Додаткові платні послуги. Організація послуг щодо прання, прасування, дрібного ремонту одягу та речей мешканців тощо. Порядок користування предметами культурно-побутового призначення і господарчого призначення в готельних господарствах.

Організація транспортного обслуговування. Організація автотранспорту за рахунок туру, порядок замовлення транспорту, вимоги до транспортних засобів і водіїв. Організація автотранспортного обслуговування туристів залежно від класу турів. Організація обслуговування туристів, що подорожують на власному транспорті, укладення договору на прийом

автотуристів, надання умов щодо обслуговування автомобілів у мотелях і кемпінгах. Надання готельними господарствами автомобілів напрокат. Організація автотранспортного господарства при готелях. Організація обслуговування автотранспортними засобами іноземних туристів.

### **Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства**

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства: організація приміщень, комунікацій; забезпечення інформаційними матеріалами робочих місць працівників служби; організація розповсюдження інформаційних матеріалів серед гостей; системою оновлення інформаційної бази.

Характеристика інформаційних послуг і організація: поштовий зв'язок, телетайп, телефакс, преса, телефонний зв'язок. Організація роботи служби телефонного зв'язку. Засоби для прийому, передачі повідомлень по телефону. Правила прийому телефонних дзвінків. Складові частини телефонного сервісу: телефонний етикет, вміння слухати, комунікаційне уміння.

### **Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві**

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, - безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час. Естетика готельного виробництва - створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні та важливі для готельної професії правила.

### **Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві**

Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків у готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс.

Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Номенклатура предметів матеріально-технічного постачання. Нормативи матеріально-технічного забезпечення: норми витрат, норми оснащення, експлуатаційні норми. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

### **Тема 26. Організація складського і тарного господарства**

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Норми природних збитків. Шляхи зниження витрат товарів у межах норм природних збитків. Організація механізації і автоматизації вантажно-розвантажувальних робіт у складському господарстві.

Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

### **Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств**

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Класи вантажів. Транспортні тарифи щодо перевезення вантажів. Розрахунок кількості транспортних засобів для перевезення вантажів у готельному господарстві. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів.

Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Шляхи забезпечення економного і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів у готельному господарстві.

Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Порядок проведення планово-упереджувальних ремонтів будівель і споруд готельного господарства. Види ремонту: поточний і капітальний, порядок їх виконання і джерела фінансування. Система організації технічного обслуговування і ремонту торговельно-технологічного устаткування в готельному господарстві.

Організація метрологічної служби. Основне завдання метрологічної служби. Вимоги нормативно-технічних документів Державної системи вимірів ДСВ. Організація і порядок проведення перевірок, ревізій і експертиз засобів виміру. Договірні відносини з метрологічними службами.

Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства. Договірні відносини, що укладаються з санітарно-епідеміологічними службами Міністерства охорони здоров'я України. Організація роботи санітарного лікаря готельного господарства. Організація і методи проведення дезінфекції, дезинсекції, дератизації в приміщеннях готельного господарства.

### **Тема 28. Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві**

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттєпроводу і його експлуатація. Пило прибирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові пилососи. Підлогомийні і підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше.

### **Змістовий модуль 7.**

#### **Організація праці на підприємствах готельного господарства**

#### **Тема. 29. Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства**

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття «якість праці», «кваліфікація», «складність праці», «зміст і характер праці».

Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба

обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

### **Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу**

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу.

Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства: лінійний, ступеневий, двобригадний, комбінований, вахтовий та ін. Особливості режиму робочого часу і відпочинку груп працівників залежно від функцій, що виконуються.

Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Характеристика індивідуальних, групових або бригадних спостережень. Спостереження і реєстрація: маршрутні та візуальні. Етапи проведення спостережень: підготовка до спостереження, його проведення, обробка результатів та їх аналіз, підсумки спостережень. Методика і техніка проведення фотографії робочого часу та його документальне оформлення. Фактичний і проєктований баланс затрат робочого часу і основні його складові частини. Розрахунок коефіцієнтів використання робочого часу, втрат робочого часу; зростання продуктивності праці. Розробка норм часу за його структурою. Розрахунок норм часу, норм виробки. Норми праці, що використовуються в готельному господарстві. Розрахунок чисельності працюючих на підставі норм праці. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Ступінь виконання норм виробки. Умови встановлення нових норм і перегляд діючих. Шляхи удосконалення нормування праці в готельному господарстві.

### **Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства**

Раціональна організація праці - суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві. Робоче місце - зона трудових дій виконавця або групи виконавців. Кваліфікація робочих місць. Принципи організації робочих місць. Характеристика оптимальних умов для виконання трудового процесу: впровадження засобів механізації і автоматизації, створення і дотримання сприятливого мікроклімату температура, вологість,

повітрообмін, освітлення, нормалізація складу повітряного середовища. Естетика праці. Організація роботи щодо впровадження раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства.

Структура робочого часу. Зміст, завдання і роль нормування праці в готельному господарстві. Поняття ступеня праці, норми праці, нормування праці. Система норм праці: норма часу (трудомісткість операції), норма виробки, норма обслуговування, норма чисельності, норма управління. Основні завдання, що вирішуються нормуванням праці в готельному господарстві. Принципи нормування праці: комплексність, динамічність, рівна напруженість, загальність, демократичність. Особливості нормування праці в готельному господарстві.

Структура робочого часу. Класифікація затрат робочого часу і характеристика його складових частин. Нормовані і ненормовані затрати робочого часу. Види норм праці та їх класифікація. Норма часу як основний вид норми праці. Норма виробки та її взаємозв'язок з нормою часу. Норми часу обслуговування, чисельності, управління. Порядок розрахунку всіх видів норм праці. Класифікація норм праці залежно від обсягу і складу робіт, форм організації праці, сфери застосування і строку дії. Методи встановлення норм праці.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник/ С.И. Байлик. – 2-е изд. – К: Дакор, 2009. – 368 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И.Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 332 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С.И.Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. – 344 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И.Байлик. – Х.: Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003. – 298 с.
5. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. / В.К. Банько. – Д.: Акор, 2008. – 328 с.
6. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М.Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб./ Г.Б. Мунін, А.О. Змішов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
8. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.И.Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
9. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних



комплексах/ Т.Г.Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

10. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посіб./ за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К.: Вища шк., 2001. – 368 с.

#### Допоміжна література

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2002. – 360 с.
2. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг. Навч. посібник за редакцією професора В.В. Апоніна. – К.: Видавничий центр "Академія", 2006. – 311 с.
3. Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація/ Навчальний посібник. – К.: Центр інформаційних технологій. – 2006. – 292 с.
4. Білик Е.В. Сучасна енциклопедія етикету: 1000 правил і корисних порад. – Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО". – 2005.
5. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – Харків: Фактор, 2005. – 232 с.
6. Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Дозвіллезнавство. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 208 с.
7. Довідник нормативних документів у сфері охорони праці, пожежної безпеки, гігієни праці та соціального страхування від нещасних випадків. ПП "РК" "Вектор". – Київ: 2009. – 244 с.
8. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
9. Закон України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. № 1282-IV // Нормативно-правові акти України з питань туризму. – К.; Атака, 2004. – С. 3-29.
10. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М., Уніфіковані технології готельних послуг/ За ред. проф. В.К. Федорченка. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
11. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанный бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 346 с.
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. осіб.-2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006.
13. Роглев Х.И. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
14. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. – К.: КУТЕП, 2004. – 174 с.
15. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. – К.: КНТЕУ, 2005. – 179 с.
16. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник/ За ред. В.К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2001. – 327 с.

17. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебн. пособие./ Пер. с англ. -2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 463 с.
18. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб./ За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова С.І. К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
19. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – К.: Вища школа, 2002. – 195 с.
20. Цивільний кодекс України: Офіційний текст/ Міністерство юстиції України. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 464 с.
21. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006.
22. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник.-3-є вид., перероб. і доп. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2002.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.ukrhotels.net](http://www.ukrhotels.net)
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://infotravel.com.ua](http://infotravel.com.ua)
5. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
6. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
7. Справочные системы Украина промышленные гостиницы. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [Http://www.all-biz.info](http://www.all-biz.info) Tourism Highligts. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unwto.org>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік)

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів  
під час письмового іспиту з навчальної дисципліни**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 (відмінно)</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про основні типи готельних підприємств, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 (добре)</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує практичну роботу без помилок, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій готельного обслуговування.
<b>74-81</b>		<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 (задовільно)</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>		<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 (незадовільно)</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>1 (незадовільно)</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.3.8. МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних положень та методики виконання маркетингових досліджень готельно-ресторанного бізнесу.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім фахівцям здійснювати планування та проведення маркетингових досліджень у готельних і ресторанных підприємствах.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є методи маркетингової діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери.

#### **Міждисциплінарні зв'язки:**

Вивчення курсу «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» базується на загальних знаннях менеджменту, основ підприємництва, макроекономіки, мікроекономіки, економічної теорії.

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Мета** полягає у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; опанування ними теоретичних основ маркетингу готельного і ресторанного господарства, сучасних методик та галузевих вимог до проведення маркетингових досліджень, розробки стратегічного плану маркетингової діяльності закладів готельно-ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни є: теоретична та практична підготовка студентів з питань основ маркетингу, методологічних основ та форм організації маркетингових досліджень, а також підготовка студентів до використання сучасних підходів у формуванні продуктової, цінової, збутової та комунікаційної політики закладів маркетингової орієнтації, правилами роботи з нормативною документацією.

#### **Компетентності:**

- здатність обґрунтовувати ефективну товарну, цінову, збутову, комунікаційну політику
- вміння розробляти план маркетингової діяльності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

#### **Очікувані результати навчання:**

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- теоретичні та методологічні основи маркетингу готельного і ресторанного господарства;
- сучасні тенденції і перспективи розвитку індустрії гостинності;
- мету та завдання функціонування закладів готельно-ресторанного господарства маркетингової орієнтації;
- систему інструментів маркетингової діяльності готелів і ресторанів (маркетинг-мікс);
- сутність, види та принципи маркетингових досліджень;
- поняття «середовища маркетингу» та його елементи;
- ознаки класифікації і методи дослідження ринків індустрії гостинності;
- методологічні основи маркетингових досліджень споживачів;
- признаки сегментації ринку готельного і ресторанного господарства;
- поняття, категорії та принципи формування продуктової, цінової і збутової політики;
- сутність маркетингової політики комунікацій, специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства;
- існуючу нормативну документацію щодо організації маркетингової діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

**повинні вміти:**

- провести комплексні маркетингові дослідження та визначити ринкові можливості закладу;
- визначити перспективний цільовий сегмент споживачів;

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

**2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні основи маркетингу готельно-ресторанного господарства

**Змістовий модуль 2.** Організація маркетингу у готельно-ресторанному бізнесі

**Змістовий модуль 1.**

**Теоретичні основи маркетингу готельно-ресторанного**

**Тема 1. Концепція маркетингу в індустрії гостинності**

Соціально-економічна сутність маркетингу: маркетинг як економічний процес, господарська функція, господарська концепція. Еволюція концепцій маркетингу, тенденції їх сучасного розвитку. Основні поняття маркетингу та їхня сутність: абсолютна та дійсна потреба, попит, товар, споживча цінність, вартість, обмін, угода й ринок. Принципи маркетингу: орієнтація на споживача, націленість на чітко виражений комерційний результат, науковість і комплексне дослідження ринку, гнучкість у прийнятті рішень,

активна позиція на ринку, програмно-цільовий підхід у вирішенні маркетингових проблем. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Комплекс маркетингу (маркетинг-мікс), його основні елементи - «4P»: продукт, ціна, збут, комунікації. Система інструментів у маркетинговій діяльності готелів і ресторанів та їхня структура («7P»: продукт, ціна, збут, комунікації, персонал, процес обслуговування, оточення (фізичне середовище). Процес управління маркетингом готелів і ресторанів: аналіз ринкових можливостей, визначення перспективного цільового ринку, вибір маркетингової стратегії, розробка та реалізація комплексу маркетингу, організація маркетингу, контроль маркетингу.

## **Тема 2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства**

Поняття середовища маркетингу, його елементи. Контрольовані та неконтрольовані чинники. Внутрішнє середовище маркетингу. Аналіз факторів, що впливають на діяльність закладу та визначають його потенціал: менеджмент, виробництво, комплекс маркетингу, фінансово-економічний потенціал, персонал, корпоративна культура. Елементи маркетингового мікросередовища: клієнти, конкуренти, постачальники, посередники, контактні аудиторії. Фактори макросередовища: демографічні, економічні, природні, соціально-культурні, науково-технічні, політико-правові. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

## **Тема 3. Маркетингові дослідження - основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів**

Інформаційне забезпечення маркетингу готельно-ресторанного господарства. Класифікація маркетингової інформації, характеристика її джерел (первинна, вторинна). Принципи формування та використання інформації в системі управління маркетингом готелів і ресторанів. Маркетингова інформаційна система (МІС): підсистеми внутрішньої інформації, зовнішньої інформації, підтримки маркетингових рішень і маркетингових досліджень. Сутність, види (кабінетні та позакабінетні; пошукові, описові, аналітичні; кількісні і якісні) та принципи маркетингових досліджень. Методологічні основи маркетингових досліджень. Процес маркетингових досліджень: розробка концепції дослідження; відбір джерел інформації; збір, аналіз та інтерпретація інформації; надання результатів дослідження.

## **Тема 4. Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства**

Ринок як економічна основа маркетингу. Ознаки класифікації ринків, що практично використовуються в індустрії гостинності: за структурою (ринок досконалої конкуренції, чистої монополії, монополістичної конкуренції, олігополії), співвідношення попиту та пропозиції (ринок продавця і ринок покупця), територіальне охоплення (місцевий, регіональний, національний, світовий), кон'юнктурна оцінка (що розвивається, стабільний, нестабільний),

особливості та зміст маркетингової діяльності (цільовий, основний, додатковий, що зростає, прошарковий). Оцінка кон'юнктури ринку. Прогнозування кон'юнктури ринку методами екстраполяції, експертної оцінки, математичного моделювання та методом розробки сценаріїв. Визначення ємності і частки ринку.

#### **Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів**

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства: функціональна, видова, предметна. Цінова та нецінова конкуренції. Методи недобросовісної конкуренції. Модель п'яти сил конкуренції, специфіка її прояви в індустрії гостинності. Маркетингові дослідження конкурентного середовища. Концепція виділення стратегічних груп конкурентів. Класифікація конкурентів за типом стратегій, що застосовуються. Аналіз конкурентів за схемою дослідження М. Портера (діагностика цілей і намірів конкурентів, вивчення самооцінки закладу, що досліджується, визначення поточних стратегій та можливостей з метою оцінки сильних і слабких сторін). Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. Побудова конкурентної карти ринку.

#### **Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів**

Поняття «покупець», «споживач», «клієнт». Класифікація споживачів послугіндустрії гостинності: кінцеві споживачі та організації-споживачі. Принципи формування правильного розуміння споживачів закладів готельно-ресторанного господарства. Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності. Складові моделі поведінки споживачів: середовище, спонукальні чинники маркетингу (товар, ціна, збут та комунікації), «чорна скринька» свідомості, характеристика споживача, процес прийняття рішення про покупку; реакція споживача.

Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Фактори середовища: економічні, культурні (культура, субкультура, мода), соціальні (соціальне положення, референтні групи, сім'я), соціальні ролі і статуси). Особисті фактори (вік, етап життя, рід діяльності, економічне становище, тип особистості, зарозумілість, установки і переконання, стиль життя). Мотиви поведінки, що приводять споживачів до придбання послуг закладів готельно-ресторанного господарства. Процес мотивації. Теорії мотивації З. Фрейда, А. Маслоу, Д. Шварца, М. Рокича, ШетаНьюмана-Гросса та ін.

Моделювання процесу прийняття рішення про покупку (усвідомлення потреби, пошук інформації, оцінка інформації, прийняття рішення про покупку, покупка товару). Визначення ступеня задоволеності/незадоволеності споживача. Дослідження відношення споживачів до закладу готельно-ресторанного господарства. Особливості поведінки організацій-споживачів.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Організація маркетингу у готельно-ресторанному бізнесі**

#### **Тема 7. Сегментація ринку**

Сегментація ринку як інструмент маркетингу: поняття, визначення, категорії. Признаки сегментації ринку готельного і ресторанного господарства: географічні, соціально-демографічні, психографічні (типологія споживачів за системою VALS) та поведінкові. Етапи розвитку маркетингу відносно задоволення потреби ринку (масовий; товарно-диференційований; цільовий), їхня характеристика. Види маркетингу (недиференційований, диференційований, концентрований маркетинг), особливості та фактори, що їх визначають.

#### **Тема 8. Маркетингова продуктова політика**

Поняття категорії «готельний продукт» закладів індустрії гостинності. Багаторівнева інтегральна модель готельного продукту. Продуктова номенклатура закладу готельно-ресторанного господарства. Концепція життєвого циклу продукту. Характеристика етапів життєвого циклу. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту.

Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції: генерація ідей, відбір ідей, розробка концепції нового продукту готельного та ресторанного господарства, розробка цільової маркетингової програми, безпосередня розробка продукту, пробний маркетинг, позиціонування готельного (ресторанного) продукту на ринку, масове виробництво та комерційна реалізація. Сутність, параметри і фактори підвищення «конкурентоспроможності» продукції та послуг закладів готельно-ресторанного господарства.. Поняття «якість» у сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності. Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукту.

#### **Тема 9. Цінова політика закладів готельно-ресторанного господарства**

Ціна в комплексі маркетингу. Етапи формування цінової політики. Фактори, що визначають ефективність цінової політики індустрії гостинності. Постановка цілей ціноутворення: максимізація поточного прибутку, забезпечення життєздатності, лідерство на ринку, лідерство у якості продуктів, які пропонуються. Вибір методу ціноутворення: затратний, з орієнтацією на попит, з орієнтацією на рівень конкуренції. Цінові стратегії: конкурентні, диференційовані, асортиментні, психологічного ціноутворення, стимулюючі. Обґрунтування та реалізація цінової стратегії закладами готельно-ресторанного господарства. Особливості цінової стратегії на різних етапах життєвого циклу товару.

#### **Тема 10. Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства**

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту,



їх функції, характеристики (довжина, ширина), критерії оцінки (економічний критерій, критерій управління, критерій гнучкості). Визначення та характеристика методів збуту: прямий (продаж без попереднього бронювання, продаж через службу бронювання готелю, продаж через центральну систему бронювання, електронна торгівля) та опосередкований збут (збут через різномірних посередників: туроператори і турагенти). Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

### **Тема 11. Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства**

Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль у маркетинговій політиці готелів і ресторанів. Комплекс маркетингових комунікацій. Визначення цільових аудиторій та мети комунікацій. Особливості та специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій: види реклами, класифікація та планування рекламних кампаній, вибір засобів розповсюдження реклами, оцінка ефективності рекламної діяльності.

Комунікаційні характеристики особистого продажу. Зв'язки з громадськістю в комплексі маркетингових комунікацій. Стимулювання збуту як елемент комплексу маркетингу. Розробка програми стимулювання збуту. Процес участі закладу в роботі виставок. Поняття «товарної марки» (марочне ім'я і/або знак), «товарного знаку». Основні елементи та цілі формування фірмового стилю.

### **Тема 12. Організація та контроль маркетингової діяльності**

Програма маркетингу. Бюджет маркетингу. Організація маркетингової діяльності у закладі готельно-ресторанного господарства. Організаційні структури служби маркетингу. Маркетинг взаємовідносин. Внутрішній маркетинг. Система контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Азарян Е.М. Маркетинг : підручник / Е.М. Азарян, И.Х. Баширов, Б.З. Воробьев [та ін.]. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Донецьк : Норд-Компютер, 2007. – 428 с.
2. Белявцев М.І., Іваненко Л.М. Маркетинг. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 328 с.
3. Бородкіна Н.О. Маркетинг. Навч. посібник. – К.: Кондор, 2007. – 326 с.
4. Бутенко Н.В. Маркетинг: Підручник. – К.: Атіка, 2008. – 300 с.
5. Гаркавенко С.С. Маркетинг. Підручник. – Київ: Лібра, 2002.- 712 с.
6. Гірченко Т.Д., Дубовик О.В. Маркетинг: Навчальний посібник. – Київ «Фірма «ІНКІОС», Центр навчальної літератури, 2007. – 255 с.
7. Гончарук Я.А. Маркетинг: Навч. посібник у тестах. – К.: КНТЕУ, 2002. – 314 с.
8. Корж. М.В. Маркетинг: Навч. посіб. – К.: Цент учбової літератури, 2008. – 344 с.

9. Липчук В.В. Маркетинг: Основи теорії та практики. Начальний посібник. / За загальною редакцією В.В. Липчука. – Львів: «Новий Світ - 2000»; – 2003. – 288 с.
10. Мостенська Т.Л. Основи маркетингу: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2006. – 240 с.
11. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження: підручник. – Ч. 1 / В.В. Ортинська, О.М. Мельникович. – К.: КНТЕУ, 2007. – 376 с.
12. Павленко А.Ф. Маркетинг Підручник. – К.: КНТЕУ, 2008. – 600 с.
13. Петруня Ю.Є. Маркетинг: Навч. посіб. – К.: Знання, 2007. – 325 с.
14. Примак Т.О. Маркетинг: Навч. посіб. – К.: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2001. – 200 с.: іл.
15. Скибінський Ю.С. Маркетинг: підручник / Ю.С. Скибінський. – Л.: Місіонер, 2000. – 640 с.
16. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг / Л.В. Ткаченко. – К.: Експрес, 2003. – 345 с.

#### **Допоміжна література**

1. Про рекламу: Закон України // 2003. - № 1121 -IV.
2. Ромат Е.В. Реклама: учеб. пособие / Е.В. Ромат. – К.: НРД Студцентр-Киев 2003. – 224 с.
3. Збірник ситуаційних завдань з дисципліни «Маркетинг» / ВТЕК КНТЕУ. – 2010.
4. Канищенко О.Л. Міжнародний маркетинг діяльності українських підприємств: - К.: Знання, 2007. – 446 с.
5. Корольчук О.П. Маркетинг. Ситуативні , творчі та контрольні завдання: Практикум. – К.: КНТЕУ, 2003. – 259 с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Українська Асоціація Маркетингу. – режим доступу: <http://uam.in.ua/rus/projects/marketing-in-ua/>
2. Журнал Маркетинг в Україні. – режим доступу: <http://presspoint.ua/>
3. Новини маркетингу. – режим доступу: <http://delo.ua/business/marketing/>
4. Маркетинг-мікс. – режим доступу: <http://marketingmix.com.ua/>
5. [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
6. [www.liga.net](http://www.liga.net)
7. [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
8. [www.legal.com.ua](http://www.legal.com.ua)
9. [www.ukrpravo.com](http://www.ukrpravo.com)

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової

підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік)

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час заліку з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
1	2	3	4
90-100	зараховано	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про проведення маркетингової діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу, знає та вміє обирати методiku та організувати процес маркетингового дослідження діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	зараховано	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів проведення маркетингової діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.
74-81	зараховано	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування маркетингової діяльності готельних і ресторанних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	зараховано	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріплені прикладами.
60-63	зараховано	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	незараховано	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	незараховано	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.3.9. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних положень та методів управління готельно-ресторанними господарствами.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім фахівцям приймати рішення щодо конкретних ситуацій планування, організації та управління діяльністю готельно-ресторанних підприємств.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є напрями організації діяльності менеджерів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

### **Міждисциплінарні зв'язки**

Вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» базується на загальних знаннях основ підприємництва, макроекономіки, мікроекономіки, економічної теорії тощо.

### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Мета** вивчення курсу «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» полягає у підготовці висококваліфікованих фахівців, які будуть спроможними забезпечувати як високий рівень управління закладами готельно-ресторанного господарства так і швидко адаптуватися до сучасних принципів і технологій менеджменту в підприємствах світової індустрії гостинності. Курс передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань і практичних навичок з організації управління як на рівні окремого підрозділу закладу готельно-ресторанного господарства, так і підприємства в цілому.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни є: теоретична та практична підготовка студентів з питань: вивчення теоретичних аспектів управління з урахуванням особливостей діяльності закладів готельно-ресторанного господарства, а також підготовка студентів до організації управління сучасним готельним комплексом та формування системи адміністративного менеджменту закладу готельно-ресторанного господарства

### **Компетентності:**

Дисципліна сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетентностей:

- засвоєння студентами основних теоретичних знань та практичних навичок з питань теоретичних та методологічних проблем управління підприємствами з урахування особливостей діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства;
- організації управління сучасним готельним комплексом на основі функціонального та процесного підходів;
- формування системи менеджменту підприємств готельно-ресторанного господарства, з урахуванням визначальної ролі управління персоналом у

досягненні високої якості послуг та конкурентоспроможності підприємства на ринку.

### **Очікувані результати навчання:**

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- планування розвитку підприємств на основі результатів дослідження обсягів попиту й можливостей ринку;
- прогнозування прибутку й рентабельності;
- визначення конкурентних позицій підприємств.

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні вміти:**

- управляти колективом працівників;
- планувати діяльність і реалізовувати ідеї за вимогами сучасності.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства

**Змістовий модуль 2.** Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу

**Змістовий модуль 3.** Управління готельно-ресторанним господарством

### **Змістовий модуль 1.**

**Теоретичні основи менеджменту готельно-ресторанного господарства**

#### **Тема 1. Сутність та особливості менеджменту**

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок і взаємодія. Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика й аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини як предмет вивчення дисципліни.

Менеджмент як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Завдання менеджменту.

Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок із суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління.

Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

## **Тема 2. Планування діяльності**

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

Сутність і зміст функції планування й прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

## **Тема 3. Процес організації менеджменту**

Функція організації як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Координування як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання.

## **Тема 4. Мотивація як функція менеджменту**

Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації.

## **Тема 5. Управлінський контроль**

Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль. Регулювання процесу виробництва та обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства.

Характеристика і класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Організація менеджменту на підприємствах ГР бізнесу**

#### **Тема 6. Методи менеджменту**

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок.

Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

#### **Тема 7. Організація комунікаційних процесів**

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування - закони, статuti, положення, організаційне нормування,

інструктування. Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки.

### **Тема 8. Групова динаміка формування колективу**

Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування і регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі тощо.

### **Тема 9. Розробка і прийняття управлінських рішень**

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень.

Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність.

Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

## **Змістовий модуль 3.**

### **Управління готельно-ресторанним господарством**

#### **Тема 10. Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства**

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

#### **Тема 11. Функціональна структура сучасних готельних комплексів**

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів і місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий і непрямий дохід) та наявності контакту з гостями (frontoffice та backoffice). Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги.

Структура і завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу.

Організація вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

### **Тема 12. Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства**

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві.

### **Тема 13. Влада і лідерство**

Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління та фактори, що визначають її якість на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства.

Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії й посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій і посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства.

### **Тема 14. Культура управління**

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зіновєв та ін.; за ред. С.І. Дрогунцова. – К. :Ліра-К, 2005. – 520 с.
2. Нечаюк Д.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К.:Центр навч. л-ри, 2006. – 189 с.
3. Пуцентайло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 234 с.
4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

### **Допоміжна література**

1. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії /



- С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К.: 2005. – 205 с.
2. Мартиненко Н.М. Основы менеджмента: Учебник . – К.: Каравелла, 2003. – 496 с.
  3. Михайлов С.І. Менеджмент: навч. посіб. – К.: «Центр учбової літератури», 2012. – 536 с.
  4. Немцов В.Д. Менеджмент організаційб Навч. посібник. – К.: «УВПК «ЕксОб», 2001. – 392 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Інтернет- портал для управлінців. – режим доступу: [www/management.com.ua](http://www.management.com.ua)
2. Розвиток менеджменту в Україні. – режим доступу: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=462579>
3. [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
4. [www.liga.net](http://www.liga.net)
5. [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
6. [www.legal.com.ua](http://www.legal.com.ua)
7. [www.ukrpravo.com](http://www.ukrpravo.com)

#### **4.Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен)

#### **Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час усного іспиту з навчальної дисципліни**

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
<b>90-100</b>	<b>5 (відмінно)</b>	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про організацію управлінської діяльності у готельно-ресторанних підприємствах, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.

82-89	4 (добре)	В	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій менеджменту готельно-ресторанного бізнесу.
74-81		С	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	Д	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63		Е	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	Ф	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

## 2.2.4. ОСНОВИ КУРОРТНОЇ СПРАВИ

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Основи курортної справи» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних положень та особливостей організації діяльності курортних підприємств.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім фахівцям організувати обслуговуючу діяльність у курортних підприємствах.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є напрями обслуговуючої діяльності підприємств курортної сфери.

#### **Міждисциплінарні зв'язки:**

Курс вивчається у тісному зв'язку з дисциплінами, а саме «Світовий туризм і готельне господарство», «Фізіологія харчування», «Гігієна і санітарія» тощо.

## **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. Метою є формування теоретичних знань та вмінь аналізувати, оцінювати та використовувати природно-кліматичні і санаторно-рекреаційні ресурси курортів, та організовувати санаторно-курортне обслуговування споживачів.

1.2. Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань: формування знань про теоретичні засади ефективного функціонування закладів курортного бізнесу та - формування практичних навичок та вмінь з організації обслуговування туристів курортними послугами, розвиток практичних навичок для прийняття управлінських рішень щодо підвищення ефективності діяльності курортних закладів.

### **Компетентності:**

- здатність до урахування особливостей застосування натуральних та вартісних показників в підприємствах курортного сервісу;
- вміння використовувати стандартні методики, обґрунтувати програму виробництва й обсяг діяльності курортних закладів.

### **Очікувані результати навчання:**

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- основні цілющі властивості природних лікувальних факторів;
- властивостей та механізми їх впливу на організм людини;
- нормативно-правові акти у сфері курортології;
- діяльність курортної інфраструктури;
- вплив природно – ресурсних факторів на розвиток курортної справи;
- питання санітарної охорони курортів.

В результаті вивчення цієї дисципліни студенти **повинні вміти:**

- оцінювати курортні ресурси;
- вивчати можливості використання курортних факторів з метою туризму, рекреації, лікування та профілактики на курортах;
- вивчати попит населення у санаторно-курортному лікуванні;
- організовувати туризм, рекреацію, лікування та профілактику на курортах.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні засади курортної індустрії

**Змістовий модуль 2.** Організація курортної діяльності

## **Змістовий модуль 1.**

### **Теоретичні засади курортної індустрії**

#### **Тема 1. Курорти – провідний сегмент індустрії туризму**

Курорти: поняття, функції, види, інфраструктура. Курортна справа в системі охорони здоров'я та лікувально-оздоровчому туризмі. Курортологія: визначення, завдання, напрямки.

#### **Тема 2. Історія розвитку санаторно-курортної справи**

Перші згадки про курорти. Історія курортів світу. Розвиток курортів в Україні

#### **Тема 3. Основи медичної кліматології**

Поняття та завдання медичної кліматології. Типи клімату й погоди та їх вплив на організм людини: адаптація, акліматизація, загартовування. Основні методи кліматотерапії. Фізичні та фізіологічні основи дозиметрії й дозування кліматолікувальних процедур. Курортні ландшафти та їх використання в рекреаційних цілях.

#### **Тема 4. Основи бальнеології та бальнеотехніки**

Лікувальна дія прісної води на організм людини. Гідротерапія. Визначення та основні поняття бальнеології. Основні методи бальнеологічного лікування. Бальнеотехніка: предмет, завдання, технологічні схеми.

#### **Тема 5. Основи грязелікування**

Лікувальні грязі: поняття та класифікація. Особливості оздоровчої дії лікувальних грязей на організм людини. Методики проведення грязелікувальних процедур.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Організація курортної діяльності**

#### **Тема 6. Лікування глиною в курортній практиці. Псамотерапія**

Цілющі властивості й хімічний склад глини. Види лікувальної глини та їх використання в курортній практиці. Псамотерапія.

#### **Тема 7. Термотерапія в санаторно-курортному лікуванні**

Термотерапія: поняття, сутність, різновиди. Парафінолікування. Озокеритолікування. Лікування нафталанською нафтою. Лікувальна дія пари.

#### **Тема 8. Фітотерапія й апітерапія в курортній практиці**

Фітотерапія: поняття, лікувальні форми. Апітерапія: лікування медом і продуктами бджільництва. Цілющі властивості меду та його використання при хворобах людини.

#### **Тема 9. Преформовані та рідкісні лікувальні курортні фактори**

Фізіотерапія: поняття і сутність. Штучні фізичні фактори, що використовують у курортній лікувальній практиці. Методи апаратної фізіотерапії. Використання рідкісних і нетрадиційних методів лікування.

### **Тема 10. Лікувальна фізична культура. Лікувальний масаж**

Рухова активність в умовах курорту. Основи лікувальної фізичної культури (ЛФК). Форми занять ЛФК. Масаж у комплексі санаторно-курортного лікування. Основні види масажу.

### **Тема 11. Особливості організації лікування хвороб людини в умовах курорту**

Специфіка санаторно-курортного лікування. Види санаторно-курортних закладів. Функціональна структура санаторно-курортних закладів та їх матеріально-технічна база.

### **Тема 12. Управління санаторно-курортними закладами**

Правове-регулювання діяльності санаторно-курортних закладів. Концепція маркетингу в управлінні санаторно-курортною діяльністю. Кадровий склад закладів санаторно-курортного комплексу. Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах: анімаційний сервіс. Забезпечення якості й ефективності діяльності санаторно-курортних закладів

## **3. Рекомендована література**

### **Нормативно-правові акти**

1. Закон України «Про курорти» від 05 жовтня 2000 р. № 2026-III із змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 19 січня 2006 року N 3370-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourlib.net/zakon/concept2.htm>.
2. ДСанПіН 2.2.4-171-10 «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною» 12.05.2010 N 400 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0452-10>.
3. Кадастр мінеральних вод України./ Гол.ред. М. В. Лобода. – К., 1996. – 27 с.
4. Вода питна фасована: інформаційний довідник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.consumerinfo.org.ua/upload/iblock/e28/Waterbrochure>

### **Базова література**

1. Степанов Е. Г. Основы курортологии : учеб.пособие / Е. Г. Степанов. –Х.: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
2. Степанов Е. Г. Санаторно-курортное лечение: учеб.пособие /Е.Г. Степанов. – Х.: ХНАГХ, 2006. – 332 с.
3. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія: навч. посібник / В. Н. Фоменко. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 312 с.

### **Допоміжна література**

1. Лобода М. В. Основы курортологии / М. В. Лобода, Э. А. Колесник. – К.: Изд. Куприянова, 2003. – 512 с.
2. Бальнеологические курорты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.allmedicina.ru/news.php?rubr=71>.
3. Безруков Ю. Ф. Рекреационные ресурсы и курортология / Ю.Ф. Безруков [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.jewellery.org.ua/address/Bezrukov-09.pdf>.

4. Вивчення потенційних ринків для Спа-лікувального туристичного сектору Криму [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[http://linc.com.ua/documents/storage/Spa\\_Market\\_Research.pdf](http://linc.com.ua/documents/storage/Spa_Market_Research.pdf).

5. Все курорти мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.yestravel.ru/resorts/>.

6. Курорти та санаторії України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://sankurort.ua/>.

7. Курорти мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://www.tourua.com/ru/resort/>.

8. Менеджмент діяльності санаторно-курортних закладів [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

[http://www.confcontact.com/20101224/3\\_kraev.htm](http://www.confcontact.com/20101224/3_kraev.htm).

9. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://www.nau.kiev.ua.>

### **Інформаційні ресурси**

[www.tourspravka.kiev.ua](http://www.tourspravka.kiev.ua)

[www.sputnikukraine.com](http://www.sputnikukraine.com)

[www.kurort.com.ua](http://www.kurort.com.ua)

[www.iteexhibitions.com/travel](http://www.iteexhibitions.com/travel)

[www.wk.or.at/bsft](http://www.wk.or.at/bsft)

[www.oebb.at](http://www.oebb.at)

[www.vienaairport.com](http://www.vienaairport.com)

[www.austriatourism.at](http://www.austriatourism.at)

[www.carnival.com](http://www.carnival.com)

[www.odissev.kiev.ua](http://www.odissev.kiev.ua)

[www.worldspan.com](http://www.worldspan.com)

[www.hottour.com.ua](http://www.hottour.com.ua)

[www.leisureplanet.com](http://www.leisureplanet.com)

[www.travelnow.com](http://www.travelnow.com)

[www.expedia.com](http://www.expedia.com)

[www.travelocity.com](http://www.travelocity.com)

[www.biztravel.com](http://www.biztravel.com)

[www.worldtourism.org](http://www.worldtourism.org)

[www.gov.if.ua/tourism](http://www.gov.if.ua/tourism)

[www.greentour.com.ua/ua/news](http://www.greentour.com.ua/ua/news)

[www.te.net.ua/odessa/CD](http://www.te.net.ua/odessa/CD)

[www.odessapassage.com](http://www.odessapassage.com)

[www.library.online.kr.ua](http://www.library.online.kr.ua)

[www.cruise2.com](http://www.cruise2.com)

[www.costacruises.com](http://www.costacruises.com)

[www.cunard.com](http://www.cunard.com)

[www.ocean24.com](http://www.ocean24.com)

[www.oando.com](http://www.oando.com)

[www.iata.org](http://www.iata.org)

[www.aua.com](http://www.aua.com)

[www.hertz.com](http://www.hertz.com)

[www.europcar.com](http://www.europcar.com)

[www.avis.com](http://www.avis.com)

[www.festivals.com](http://www.festivals.com)

[www.travel24.com](http://www.travel24.com)

[www.travelprice.com](http://www.travelprice.com)

[www.worldinformation.com](http://www.worldinformation.com)

[www.nationalgeographic.com](http://www.nationalgeographic.com)

[www.worldtravelguide.net](http://www.worldtravelguide.net)

[www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com)

[www.checkin.com](http://www.checkin.com)

[www.traveller.net](http://www.traveller.net)

[www.marcopolo.com](http://www.marcopolo.com)

[www.altavista.com](http://www.altavista.com)

[www.wtgonline.com](http://www.wtgonline.com)

[www.amadeus.com](http://www.amadeus.com)

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен)

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про організацію діяльності курортних закладів, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій управління закладів курортного бізнесу.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 2.3.1. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних положень та процедур впровадження сучасного програмного забезпечення для якісного обслуговування споживачів та організації технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім спеціалістам впроваджувати інформаційні технології у готельних і ресторанных закладах.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є інформаційні технології та їх впровадження у роботу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення курсу базується на знаннях отриманих студентами з дисциплін: «Інформатика та комп'ютерні технології», «Вища математика». Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну: «Маркетинг готельного і ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства»

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** є надання студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління готельно-ресторанним бізнесом комплексу знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань: формування і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в готельно-ресторанної діяльності, їх інформаційного та програмного забезпечення, а також вивчення універсальних та спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту и маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

#### **Компетентності:**

- здатність застосовувати методики і технології автоматизованого менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі;
- вміння розробляти обслуговуючий технологічний цикл виробництва послуг розміщення та харчування з врахуванням інформаційних технологій та автоматизації технологічних процесів.



### **Очікувані результати навчання:**

**В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні знати:**

- ресурси, процеси і результати діяльності підприємства та його підрозділів;
- системи управління базами даних у сфері готельного і ресторанного сервісу;
- інформаційну базу та її використання;
- використання сучасних інформаційних систем в готельній і ресторанній індустрії;
- використання інформаційних технологій і прикладних програм формування, просування і реалізації готельно-ресторанних послуг;
- використання прикладного програмного забезпечення в соціально-культурному сервісі;
- використання прикладних програм і систем автоматизації управління і експлуатації в готельному і ресторанному бізнесі.

В результаті вивчення дисципліни студенти **повинні вміти:**

- застосовувати засоби обробки, аналізу, систематизації інформації;
- проводити ідентифікацію, класифікацію та надання інформації за допомогою програмних і комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж;
- проводити дослідження кон'юнктури ринку та можливостей підприємства готельної і ресторанної галузі використовуючи засоби інформаційних технологій;
- формувати агентську мережу, банк постійних клієнтів за допомогою комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 135 годин / 4,5 кредитів ECTS.

### **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні основи застосування інформаційних технологій у бізнесі

**Змістовий модуль 2.** Використання прикладного програмного забезпечення у готельному і ресторанному бізнесі

#### **Змістовий модуль 1.**

**Теоретичні основи застосування інформаційних технологій у бізнесі**

##### **Тема 1. Система інформаційних технологій**

Поняття про інформаційні технології. Класифікація інформаційних технологій. Основні визначення. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки. Структура й складові інформаційної технології. Функціональні компоненти.

## **Тема 2. Нові інформаційні технології в готельному і ресторанному бізнесі**

Огляд і класифікація нових інформаційних технологій, найбільш актуальних для сфери туризму, приклади, тенденції розвитку технологій. Технологія баз даних (БД) і систем керування БД (СУБД) 3. Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). Технологія електронної пошти й телекомунікаційного доступу до вилученої від користувача інформації, носію інформації, співрозмовнику - людині або комп'ютеру. Технологія (використання) автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ). Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу. Засоби й системи мультимедіа(multimedia) і гіпермедіа(hypermedia).

## **Тема 3. Особливості й структура сучасних інформаційних технологій у сфері обслуговування**

Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Складові Інформаційної сфери сервісної діяльності. Структура основних інформаційних технологій в готельній і ресторанній індустрії. Інформаційна сфера сервісної діяльності. Інформаційні ресурси. Інтегрована система інформаційних технологій

## **Тема 4. Мережні технології. Глобальні комп'ютерні мережі**

Напрямки використання Інтернету. WWW як один із сервісів Internet. Гіпертекст. Електронна пошта. Передача інформації. Характеристика серверів сервісу обслуговування. Електронна комерція в сфері обслуговування

## **Змістовий модуль 2.**

## **Використання прикладного програмного забезпечення у готельному і ресторанному бізнесі**

### **Тема 5. Інформаційні системи і спеціалізовані програмні засоби**

Класифікація інформаційних систем. Роль структури керування у формуванні ІС. Автоматизація діяльності тур фірм CRM - Системи в туристичному бізнесі. Пакети керування туристськими фірмами. Програма «Само-Тур». Програмний комплекс «Мастер-Тур». Порівняльний аналіз програмних пакетів фінансової діяльності. Аналітична система Project Expert™. Керування проектами за допомогою технологій MS Project. Пакети керування готельними і ресторанными господарствами «ПАРУС»

### **Тема 6. Системи бронювання та резервування**

Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS Система бронювання Amadeus. Система бронювання Galileo. Системи туроператорів Інші закордонні системи бронювання. Вибір системи бронювання.

### **Тема 7. Інформаційні технології в керуванні готельним і ресторанным бізнесом**

Сучасні автоматизовані системи керування для підприємств готельного й ресторанного бізнесу. Функції, структура. Загальна характеристика

готельного комплексу. Система автоматизації готелів Hotel-2000. Автоматизована система керування готелем Libra. Комплекс автоматизації готельного господарства OPERA. Система Fidelio. ПАРУС. Порівняльна характеристика основних систем керування готельним комплексом.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Карпенко С.Г., Іванов Є.О. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2002. – 264 с.
2. Литвин І.І., Конончук О. М., Дещинський Ю. Л. Інформатика: теоретичні основи і практикум: Підручник. – Львів: Новий Світ-2000, 2000 . – 304 с.
3. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2000 . – 154 с.
4. Комплексна система автоматизації ПАРУС-ПІДПРИЄМСТВО модуль РЕСТОРАН. Керівництво для користувача. К.: СП «Парус-Україна», 2010. – 50 с.
5. Комплексна система автоматизації ПАРУС-ПІДПРИЄМСТВО модуль ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО. Керівництво для користувача. К.: СП «Парус-Україна», 2010. – 45 с.

#### **Допоміжна література**

1. Сакун Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: Монография. – К.: МАУП, 2000 . – 399 с.
2. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. – К.: КОНДОР, 2005. – 302 с.

#### **Інформаційні ресурси**

Сайти з туризму: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:

[www.travel.kiev.ua](http://www.travel.kiev.ua),

[www.tours.kiev.ua](http://www.tours.kiev.ua),

[www.i-tour.com.ua](http://www.i-tour.com.ua),

[www.travel-tour.com.ua](http://www.travel-tour.com.ua),

[www.world-tourizm.org](http://www.world-tourizm.org)

### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен)

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів  
під час письмового екзамену з навчальної дисципліни**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 (відмінно)</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про ІТ у готельно-ресторанних підприємствах, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 (добре)</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних ІТ готельно-ресторанного бізнесу.
<b>74-81</b>		<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з використання ІТ, але має труднощі у обґрунтування вибору технологій.
<b>64-73</b>	<b>3 (задовільно)</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>		<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 (незадовільно)</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>1 (незадовільно)</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### **2.2.1. PR-ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### **ВСТУП**

Програма вивчення навчальної дисципліни «PR-технології в готельно-ресторанному бізнесі» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система знань та вмінь з гармонізації політики готельно-ресторанних підприємств спрямованої на досягнення громадського розуміння та схвалення.

**Міждисциплінарні зв'язки:** базується на загальних знаннях з дисциплін «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельного і ресторанного господарства».

### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Мета** вивчення курсу «PR – технології в готельно-ресторанному бізнесі» полягає підготовці студентів до вивчення та аналізу настрою громадськості, визначенню шляхів гармонізації політики організації або особи із суспільними інтересами і реалізації програми дій, спрямованої на досягнення громадського розуміння та схвалення.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «PR – технології в готельно-ресторанному бізнесі» є: ознайомлення студентів з природою, методами та стратегією паблік рілейшнз, їх комунікативними основами і практикою в різних сферах діяльності та формування усвідомлення, що в умовах формування інформаційного суспільства зростає значення PR - технологій як інструментів формування суспільної думки, розуміння, що зв'язки з громадськістю як стратегічна функція управління мають велике значення в умовах демократизації суспільства та глобалізації цивілізаційних процесів і все більше відіграють роль головного стратегічного капіталу організації.

#### **Компетентності:**

- здатність застосовувати PR-методику і технології у готельно-ресторанному бізнесі;
- вміння розробляти PR-акції та заходи спрямовані на формування суспільної думки.

#### **Очікувані результати навчання:**

##### **В результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:**

- історичні витоки, теоретичні передумови та усвідомлювати суспільну потребу становлення цієї сфери людської діяльності і наукової дисципліни;
- ефективні PR – технології дискурсу з громадськістю;
- створення атмосфери толерантності і взаєморозуміння є фактором підвищення ефективності PR – технологій.

#### **вміти:**

- мислити творчо, передбачаючи суспільні наслідки своїх дій і відчувати відповідальність за їх результати;
- послідовно і аргументовано викладати свої думки;
- володіти методологією переконання;
- володіти технологією формування суспільної думки;
- володіти технологією роботи із засобами масової комунікації

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 години / 4 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні основи PR-технологій

**Змістовий модуль 2.** Організація PR-технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Теоретичні основи PR-технологій**

##### **Тема 1. Паблік рілейшнз – наука про зв'язки з громадськістю**

Місце і роль зв'язків з громадськістю у житті суспільства. Предмет і основні завдання модуля «Паблік рілейшнз». Зв'язок паблік рілейшнз з іншими суспільними науками.

Становлення паблік рілейшнз (ПР) як галузі знань і сфери діяльності. Роль і місце паблік рілейшнз в організації маркетингової діяльності. Відмінності паблік рілейшнз від реклами. Паблік рілейшнз в системі бенчмаркінга.

##### **Тема 2. Основи комунікації в паблік рілейшнз**

Комунікаційна система як елемент системи зв'язків з громадськістю.

Вербальні комунікації в паблік рілейшнз. Невербальні комунікації в паблік рілейшнз.

##### **Тема 3. Загальна характеристика системи зв'язків з громадськістю**

Сутність і основні елементи системи зв'язків з громадськістю. Організація та її роль у системі зв'язків з громадськістю як суб'єкта управління. Громадськість та її основні характеристики. Громадська думка, її рівні та роль у системі зв'язків з громадськістю. Сутність і роль інформації у зв'язках з громадськістю. Канали збирання і передачі інформації. Дослідні організації та агенції зі зв'язків з громадськістю.

##### **Тема 4. Механізм взаємодії із засобами масової інформації**

Поняття системи масових комунікацій (СМК) та її елементи. Принципи формування та функціонування системи масових комунікацій.

Сутність, цілі та функції засобів масової інформації (ЗМІ).

Преса та її роль у системі засобів масової інформації та у зв'язках з громадськістю. Форми і методи взаємодії організації з пресою.

Радіо й телебачення та їх роль у зв'язках з громадськістю. Форми і методи взаємодії організації з радіо та телебаченням. Інтернет в ПР.

##### **Тема 5. Зв'язки з громадськістю і відносини з державою**

Органи державної влади (законодавчі, виконавчі, судові) як система організації, регулювання, контролю та виховання суспільства загалом і громадянина зокрема. Принцип колективної та індивідуальної відповідальності як основа взаємодії громадськості з органами державної влади, ділового партнерства населення і держави.

Лобіювання, його сутність, правові основи і функції. Лобіювання як механізм впливу на процес прийняття рішень законодавчими, виконавчими та судовими органами державної влади. Цілі, завдання, форми і методи лобіювання в Україні.

#### **Тема 6. Зв'язки з громадськістю і відносини зі споживачами та персоналом організації**

Споживачі та клієнти – основні цільові аудиторії в комерційній системі зв'язків з громадськістю. Цілі відносин організації зі споживачами.

Проблеми внутрішньо-організаційних комунікацій та шляхи їх розв'язання. Принципи сучасних комунікацій із зайнятими. Характеристика засобів внутрішньо-організаційних комунікацій.

### **Змістовий модуль 2.**

#### **Організація PR-технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу**

##### **Тема 7. Політичні зв'язки з громадськістю**

Політичні зв'язки з громадськістю як процес формування політичної думки та управління нею.

Виборчі технології як найважливіша складова політичних зв'язків з громадськістю. Основні виборчі технології та їх характеристика.

Виборча кампанія кандидата, партії, блоку як мистецтво використання політичних комунікацій та інформації, тобто зв'язків з громадськістю.

##### **Тема 8. Міжнародні зв'язки з громадськістю**

Міжнародні відносини та необхідність їх регулювання. Сутність, об'єкти і суб'єкти міжнародних зв'язків з громадськістю.

Імідж країни, його сутність і роль у міжнародних зв'язках з громадськістю. Шляхи досягнення Україною певного ступеня рівноваги у міжнародних зв'язках з громадськістю. Місце і роль засобів масової інформації у формуванні, просуванні та використанні іміджу країни у міжнародних зв'язках з громадськістю. Чинники формування позитивного і негативного іміджу країни.

##### **Тема 9. Комплексні напрямки діяльності зв'язків з громадськістю**

Формування публіситі організації. Основні складові корпоративного іміджу та їх характеристика. Місце і роль корпоративного іміджу в системі зв'язків з громадськістю. Вплив зв'язків з громадськістю на формування корпоративного іміджу. Особистий імідж керівника фірми, його сутність і основні характеристики. Роль особистого іміджу керівника у формуванні та вдосконаленні корпоративного іміджу. Організація спеціальних подій. Експозиційна діяльність організації на виставках (ярмарках).

##### **Тема 10. Планування, організація та здійснення зв'язків з громадськістю**

Сутність організаційних форм управління зв'язками з громадськістю, процес їх становлення, розвитку та вдосконалення. Необхідність і сутність планування зв'язків з громадськістю. Стратегічне та оперативне планування

як єдиний процес забезпечення ефективності функціонування і розвитку організації.

Планування та організація кампанії із зв'язків з громадськістю (PR-кампанії). Спільне і відмінне між PR-кампанією та рекламною кампанією. Основні етапи планування та проведення PR-кампанії.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література:**

1. Балабанова Л. В. Зв'язки з громадськістю : навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2007. – 394 с
2. Лук'янець Т. І. Маркетингова політика комунікацій: навч.-метод. посіб. для самот. вивчення дисципліни / Т.І. Лук'янець. – К.: КНЕУ, 2002. – 272 с.
3. Моисеев В. А. Паблік рилейшнз – средство социальной коммуникации: (Теория и практика). – К.: Дакор, 2002. – 506 с.
4. Мойсеев В. А. Паблік рилейшнз: навч. посіб. / В. А. Мойсеев. – К.: Академвидав, 2007. – 224 с.
5. Обрителько Б. А. Реклама і рекламна діяльність: курс лекцій. – К.: МАУП, 2002. – 240 с.
6. Обрителько Б. А. Рекламный менеджмент: конспект лекций / Б.А. Обрителько. – К. : МАУП, 2000. – 120 с. – Лит.: с.117 (11 назв.)

#### **Допоміжна література:**

1. Борисенко Л. Технології державного піару / Л. Борисенко // Консалтинг в Україні. - 2008. - № 3 (44). - С. 18 - 21.
2. Бурдак І. Г. Реалізація місії компанії за допомогою PR-стратегії / І. Г. Бурдак, О. В. Валентієва, О. В. Чиньонова // Держава та регіони. - 2008. - № 2. - С. 19 - 22.
3. Головатенко О. О. Основи організації та проведення PR-компанії / О. О. Головатенко ; наук. кер. О. Б. Івашина // Сучас. інформ. технології та телекомунікац. мережі : тези доп. 41-ої наук. конф. молодих дослід. ОПУмагістрантів / МОН України, ОНПУ. - О., 2006. - С. 93.
4. Кацал І. Завжди актуальний жанр : політичний піар : ефективні технології / І. Кацал // Консалтинг в Україні. - 2008. - № 11 - 12 (52 - 53). - С. 31 - 34.
5. Кацал І. Закони створення успішного рекламного тексту / І. Кацал // Консалтинг в Україні. - 2008. - № 3 (44). - С. 30 - 33.
6. Кацал І. Фінансовий піар: поза межами можливого / І. Кацал // Консалтинг в Україні. - 2008. - № 5 — 6. - С. 25 - 30.
7. PR : Международная практика : пер. с англ. / под ред. С. Блэка. - М. : Изд. дом "Довгань", 1997. - 180 с. : ил.
8. Почепцов Г. Г. Паблік рилейшнз : навч. посіб. - К. : Знання, 2000. - 506 с. - (Сер. "Вища освіта ХХІ ст.)
9. Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління : навч.посіб. / І Слісаренко. - К. : МАУП, 2001. - 104с.



- 10.Ткачук О. Сім`я PR: GR + IR - кольорова суть успіху / О. Ткачук, О. Бевз // Маркетинг в Україні. - 2010. - № 2 (60).- С. 19 - 24.
- 11.Хейг М. Электронный Public Relations / пер. с англ. В. Кашникова. - М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002. - 192 с. : ил. - (Бизнес online).

### Інформаційні ресурси

1. <http://frtt.if.gov.ua/>
2. [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/Z960270.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960270.html)
3. [http://wiki.usic.org.ua/wiki/Паблік\\_рілейшнз](http://wiki.usic.org.ua/wiki/Паблік_рілейшнз)
4. <http://www.pr-chance.kiev.ua/>
5. <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/69/93-pp>
6. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/270/96-вр>
7. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1121-15>

#### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

##### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік)

#### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час заліку з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
<b>90-100</b>	<b>зараховано</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про організацію PR технологій у готельних і ресторанних підприємствах, знає та вміє обирати технології PR. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>зараховано</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних PR технологій готельного і ресторанного бізнесу.
<b>74-81</b>	<b>зараховано</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.

64-73		Д	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	зараховано	Е	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	незараховано	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	незараховано	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

## 2.2.5. МЕРЧАНДАЙЗИНГ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Розроблено:

Носова І.О., к.п.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Мерчандайзинг в ресторанному господарстві» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є система знань та вмінь з організації процесів розробки та впровадження засобів мерчандайзингу в рестораних господарствах

**Міждисциплінарні зв'язки:** базується на загальних знаннях з дисциплін «Організація ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельного і ресторанного господарства».

#### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни «Мерчандайзинг в ресторанному господарстві» є надання студентам теоретичних і практичних знань та вмінь, щодо впровадження мерчандайзингу у закладах ресторанного господарства, опанування мерчандайзингових технологій, як засобу активації попиту відвідувачів, підвищення ефективності діяльності закладів ресторанного господарства за рахунок стимулювання бажання споживача відвідати певний заклад ресторанного господарства, вибрати та купити певну страву чи кулінарну продукцію, підвищити рівень продажу ресторанної продукції шляхом максимального наближення її до потреб клієнта.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Мерчандайзинг в ресторанному господарстві» є: отримання студентами глибоких теоретичних і практичних знань з питань розробки та застосування заходів мерчандайзингу у закладах ресторанного господарства, його особливостей, вивчити ринки послуг, їх структуризацію на різних рівнях; опанувати основні концепції мерчандайзингу ресторанної продукції та вміти застосовувати їх на практиці; опанувати методичний інструментарій реалізації основних принципів мерчандайзингу у закладах ресторанного господарства; уміти використовувати набуті знання в практичній діяльності підприємства ресторанного господарства.

**Компетентності:**

- застосовувати методики і технології мерчандайзингу у ресторанному бізнесі;
- розробляти мерчандайзингові прийоми щодо розміщення продукції та організації харчування споживачів у рестораних закладах.

**Очікувані результати навчання:**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

***знати:***

- основні поняття мерчандайзингу в ресторанному господарстві, історію розвитку мерчандайзингу в Україні та його сучасний стан;
- цілі і завдання мерчандайзингу в ресторанному господарстві, його основні принципи та прийоми;
- основні психологічні та пізнавальні ресурси людини;
- основні технології мерчандайзингу;
- теорії впливу на споживачів;
- організацію внутрішнього простору в закладах ресторанного господарства;
- мерчандайзингові підходи до формування та управління асортиментом страв та товарів у закладах ресторанного господарства;
- правила пропонування продукції у закладах ресторанного господарства. Суть види та принципи викладки товарів на вітрині;
- маркетингові стратегії в організації мерчандайзингу, поняття брендингових технологій.

***вміти:***

- застосовувати методи і прийоми мерчандайзингу, використовувати основи психології в організації заходів мерчандайзингу;
- планувати заходи інформаційної підтримки для ресторанної продукції з точки зору інструментів мерчандайзингу;
- застосовувати теорію мотивації, як основу розвитку мерчандайзингу ресторанної продукції;
- виділяти у торговій залі три торгові зони, розраховувати запас товарів та проводити ефективну презентацію своєї продукції;
- складати і структурувати товарній класифікатор і асортиментну матрицю товарів;

- проводити управління асортиментом продукції та товарних запасів за допомогою методів ABC і XYZ-аналізу;
- відповідно правилам мерчандайзингу ефективно розрахувати запас товарів та впровадити ефективну презентацію своєї продукції.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

**Змістовий модуль 1.** Теоретичні основи мерчандайзингу в ресторанних господарствах

**Змістовий модуль 2.** Технології мерчандайзингу в ресторанних господарствах

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Теоретичні основи мерчандайзингу в готельно-ресторанних господарствах**

**Тема 1.** Суть і значення мерчандайзингу. Еволюція виникнення мерчандайзингу. Основні поняття, види і завдання мерчандайзингу. Роль мерчандайзингу в ресторанному господарстві. Основні принципи та прийоми мерчандайзингу в ресторанному господарстві.

**Тема 2.** Теоретичні засади мерчандайзингу. Характеристика психологічних і пізнавальних ресурсів людини. Управління поведінкою відвідувачів як технологія мерчандайзингу.

Мотивація та управління поведінкою відвідувачів на основі сприйняття і відчуттів. Організація мотивації у закладі.

**Тема 3.** Мерчандайзингові підходи до формування концепції та управління закладом ресторанного господарства.

Створення концепції закладу ресторанного господарства, як складова мерчандайзингу.

Правила пропонування страв у ЗРГ, мерчандайзингові прийоми при обслуговуванні. Мерчандайзингові підходи до естетики оформлення страв.

### **Змістовий модуль 2.**

#### **Технології мерчандайзингу в готельно-ресторанних господарствах**

**Тема 4.** Організація внутрішнього простору в закладах ресторанного господарства. Сучасні технології планування торгівельних залів в закладах ресторанного господарства. Зонування і розподіл площі. Організація внутрішнього простору. Інтер'єр та атмосфера в закладах ресторанного господарства

**Тема 5.** Мерчандайзингові підходи до формування та управління асортиментом продукції в закладах ресторанного господарства. Класифікація асортименту з позиції мерчандайзингу. Властивості асортименту товарів.

Збалансування асортименту за глибиною і шириною. Управління асортиментом на основі ABC і XYZ – аналізу

**Тема 6.** Викладка товарів на основі технологій мерчандайзингу. Суть, види та принципи викладки продукції і товарів в закладах ресторанного господарства. Оформлення вітрин у закладах ресторанного господарства. Ефективна презентація страв та товарів у закладах ресторанного господарства.

**Тема 7.** Мерчандайзинг у системі маркетингових комунікацій. Реклама як засіб управління поведінкою людей. Види рекламних засобів та умови їх застосування. Сутність семплінгу. Семплінг у системі мерчандайзингу.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Мельник І.М. Хомяк Ю.М. Мерчандайзинг. – Київ: «Знання», 2009. – 310с.
2. Божкова В.В., Башур Т.О. Мерчандайзинг: Навчальний посібник. – Суми: ВДТ «Університетська книга», 2007. – 125 с.
3. Ільченко Н.Б. Мерчандайзинг: О.К.Л. – К.: КНТЕУ, 2013. – 71с.
4. Мельник І. М. , Хом`як Ю.М. Мерчандайзинг: Навч. посіб. – К.: Знання, 2009. – 309 с.
5. Тягунова Н.М. Мерчандайзинг. – К.: Центр учбової літератури, 2014. – 332 с.

#### **Допоміжна література**

1. Мерчандайзинг: Сб.статей по теорії и практике мерчандайзинга /Под общ. Ред.. Е.В. Ромата. – Харків: Студцентр, 2003. – 264с.
2. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом. Навч. Посіб. - К: Кондор, 2003 - 293с.
3. Смит П.Р. Маркетинговые коммуникации. Комплексный подход.- К: Знання-прес, 2003. - 796с.
4. Червак Р. Мерчандайзинг: искусство тореадора / Р. Червак, В. Бандарук, Л.Синило. – К.: Из-во А.Капусты, 2003. – 306с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Ліга Бізнесінформ – українська мережа ділової інформації . – режим доступу: <http://www.liga.ua>
2. Все про мерчандайзинг. – режим доступу: <http://www.advertme.ru/merch>
3. Сильні та слабкі сторони застосування мерчандайзингу. – режим доступу: <http://worldukraine.abwo.biz/?p=1708>
4. Мерчандайзинг, як елемент просування бренду. – режим доступу: [http://economy.kpi.ua/files/files/31\\_kpi\\_2010\\_7.pdf](http://economy.kpi.ua/files/files/31_kpi_2010_7.pdf)

### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (залік)

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час заліку з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про організацію мерчандайзинг у рестораних підприємствах, знає та вміє обирати технології обслуговування. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	зараховано	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних технологій мерчандайзингу ресторанного бізнесу.
74-81	зараховано	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання досліджень і розрахунків, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	зараховано	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	незараховано	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.

1-34	незараховано	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно
------	--------------	---	--

### 1.2.1. ГРОМАДСЬКЕ БУДІВНИЦТВО

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Громадське будівництво» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі будівництва, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в сфері будівництва та експлуатації будівель закладів готельно-ресторанного господарства.

Під час вивчення дисципліни студенти ознайомлюються з основами проектування, роботою служби замовника-забудовника, основними будівельними матеріалами, конструктивними елементами будівель, змістом проектно-кошторисної документації; вивчають основи раціональної експлуатації будівель та їх інженерних систем, основи правил проведення ремонтних робіт у закладах готельно-ресторанного господарства.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні види технічної документації, що регламентують будівельну діяльність закладів гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін «Нарисна геометрія», «Інженерна та комп'ютерна графіка», «Інженерне обладнання будівель».

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є надання студентам певної системи знань у галузі громадського будівництва, що дозволить їм будувати споруди закладів гостинності.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Громадське будівництво» є:

#### **теоретичні:**

- формування знань та вмінь з організації та будівництва споруд готельно-ресторанних господарств;

#### **практичні:**

- підготовка студентів до самостійного вирішення практичних завдань із дисципліни «Громадське будівництво».

### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань в галузі;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати:***

- основні нормативні документи, що регламентують будівельну діяльність;
- функції служби замовника-забудовника;
- основні будівельні матеріали;
- конструктивні елементи та інженерні системи будівлі;
- умови раціональної експлуатації будівель.

#### ***вміти:***

- основні нормативні документи, що регламентують будівельну діяльність;
- функції служби замовника-забудовника;
- приймати принципові рішення щодо проектування нового будівництва, реконструкції та капітального ремонту об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- вирішувати основні питання технічного нагляду замовника за будівництвом об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- вирішувати основні питання щодо надійності і безпечної експлуатації будівель, споруд та інженерних мереж об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- організувати підготовку та проведення ремонту будівель, споруд та приміщень об'єктів готельно-ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин / 5 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Основи громадського будівництва.

**Змістовий модуль 2.** Основні елементи громадських будівель.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Основи громадського будівництва**

##### **Тема 1. Будівництво в системі національної економіки України**

Поняття «будівництво» (нове будівництво, реконструкція, розширення, технічне переоснащення підприємств, будинків і споруд, капітальні ремонти). Ліцензування будівництва. Взаємозв'язок дисципліни «Громадське будівництво» з іншими дисциплінами та необхідність отриманих знань і навичок у практичній діяльності фахівця з готельно-ресторанного



господарства. Тенденції розвитку будівництва та архітектури в Україні. Організаційні форми будівництва (господарський, підрядний, торги). Техніко-економічні особливості будівництва. Інвестор, замовник, забудовник, підрядник, проектувальник. Сучасні технології виробництва та монтажу будівельних конструкцій. Інноваційні процеси в будівництві.

## **Тема 2. Основні будівельні матеріали, їх характеристика та класифікація**

Класифікація будівельних матеріалів (за ступенем переробки первинної сировини, за призначенням, за способом виготовлення). Основні властивості (фізичні, механічні, спеціальні). Стандартизація (стандарт, категорії стандартів, сертифікати відповідності). Технічні умови. Природні кам'яні матеріали (класифікація гірських порід, відомості про мінерали, захист від руйнування). Штучні кам'яні матеріали (склад, виробы). Керамічні матеріали та виробы (класифікація, сировина та покриття для кераміки, стінові керамічні виробы, облицювальна кераміка, виробы спеціального призначення). Матеріали і виробы з мінеральних розплавів (властивості та види будівельного скла, виробы зі скла). Метали у будівництві (основні відомості про метали, властивості сталей, виробы зі сталі, сталеві конструкції, захист від корозії). Мінеральні в'язучі речовини, гіпсові, магнезіальні, гідравлічне вапно, портландцемент, спеціальні цементы. Будівельний бетон (важкі, легкі бетони). Збірні залізобетонні конструкції. Будівельні розчини (властивості, призначення). Матеріали і виробы з деревини (будівельні конструкції з деревини і шляхи підвищення їх довговічності). Органічні в'язучі (склад, виробы). Сухі суміші. Теплоізоляційні та гідроізоляційні матеріали.

## **Тема 3. Громадські будівлі**

Будівлі. Інженерні споруди. Приміщення. Поверх. Класифікація та характеристика будівель (за призначенням, кількістю поверхів, матеріалом основних конструкцій, способом спорудження тощо). Загальні вимоги до будівель (технічна та функціональна доцільність, міцність, стійкість, жорсткість, довговічність, вогнестійкість, архітектурна виразність). Каркаси будівель (безкаркасний, каркасний, неповний каркас) та їх елементи.

## **Тема 4. Ґрунти. Основи та фундаменти**

Основа. Природна основа. Основні властивості ґрунтів (скельні, великоуламкові, піщані, глинисті, лесові, насипні тощо). Закріплення ґрунтів. Земляні роботи. Способи ведення земляних робіт. Винос в натуру. Виймання ґрунту. Охорона навколишнього середовища. Фундаменти. Класифікація фундаментів (за способом спирання на ґрунт, матеріалом тощо). Стрічкові фундаменти. Пальові фундаменти. Плитні фундаменти.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Основні елементи громадських будівель**

#### **Тема 5. Конструктивні елементи громадських будівель**

Стіни (класифікація, вимоги). Архітектурно-конструктивні елементи стін. Стіни з дрібноштучних елементів, цегли і штучного каміння, полегшені

цегляні стіни, стіни з великих каменів та ін. Кладка. Системи перев'язування. Несучі конструкції покриття. Елементи збірного залізобетонного каркаса. Перекриття (класифікація переkritтів і їх елементи, вимоги, конструктивні рішення). Підлога (класифікація підлог, вимоги до підлог, конструкції підлог громадських будівель: монолітні, рулонні, з плиток, дощаті, паркетні). Перегородки (види перегородок та вимоги до них). Дахи, покриття, покрівлі (види, склад, вимоги). Сходи та ліфти (класифікація, вимоги, конструктивні рішення). Вікна, двері та ворота (класифікація, вимоги, складові, конструктивні рішення).

#### **Тема 6. Швидкокомтовані будівлі (ШМБ)**

Сучасний бізнес і швидкісні технології будівництва. Каркаси швидкокомтованих будівель (металокаркасні, залізо- та сталезалізобетонні). Огороджувальні конструкції ШМБ (сендвіч-панелі). Види покрівлі ШМБ (єврошифер, акрил, полікарбонат, металочерепиця). Експлуатаційні характеристики. Терміни та вартість будівництва ШМБ.

#### **Тема 7. Основи будівельного проектування**

Цілі та завдання будівельного проектування. Договір на виконання проектних робіт. Завдання на проектування. Економічні та інженерні вишукування. Стадії та зміст проектної документації. Головний інженер та головний архітектор проекту. Затвердження проектної документації. Погоджувальні процедури. Функції замовника. Якість проектних рішень. Показники якості проектів (одиничні та комплексні показники).

#### **Тема 8. Технічна експлуатація будівель і споруд**

Технічна експлуатація. Спостереження за станом будівель та споруд у період експлуатації. Функції служби спостереження. Огляди будівель і споруд (систематичні та періодичні). Весняний та осінній огляд. Протипожежні заходи. Проведення ремонтних робіт. Поточний та капітальний ремонт. Планування ремонтів. Паспортизація будівель та споруд. Порядок проведення паспортизації. Паспорт технічного стану будівлі (ведення, зберігання, використання).

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Будівельне матеріалознавство: підручник. - К.: ТОВ УВПК «ЕксОБ», 2004. - 704 с.
2. ДБН 360.92\*\* (із змін. № 1-10). Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень. - К.: Мінінвестбуд України, 1992. - 65 с.
3. ДБН А. 2.2-3-2004. Проектування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва. - К.: Держбуд України, 2004. - 35 с.
4. ДБН А.2.3-1-99. Територіальна діяльність в будівництві. Основні положення. - К.: Держбуд України, 1999.
5. ДБН В. 1.1 -7-2002. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва.

6. ДБН В.2.2-9-99. Громадські будинки і споруди. Основні положення. - К.: Держбуд України, 1999.-46 с.
7. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі.
8. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. - К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 13 с.
9. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.-12 с.
10. ДСТУ Б А.2.4-2-95. Система проектної документації для будівництва. Умовні графічні позначення і зображення елементів генеральних планів та споруд транспорту. - К.: Держбуд України, 1995.

#### **Допоміжна література**

1. Клименко Є.В. Технічна експлуатація та реконструкція будівель і споруд: навч. посіб. / С.В. Клименко. - К.: Центр навч. л-ри, 2004. - 304 с.
2. Порядок прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів: Постанова КМУ від 8.10.2008 р. № 923 (зі змінами і доповненнями від 20.05.2009 р. № 534.).
3. Сучасні композиційні будівельно-оздоблювальні матеріали : підручник. - К.: КНУБА, 2005.-512 с.
4. Щодо порядку здійснення контролю за дотриманням сторонами зобов'язань за договором підряду про виконання робіт на будівництві об'єктів: Лист Держбуду України від 02.07.2004 р., № 8/4-702.

#### **Інформаційні ресурси**

1. <http://kbp.aero/ru/passenger-services/>
2. <http://www.hotel-continent.com/ua/infra/>
3. [http://tourlib.net/books\\_history/fedorchenko632.htm](http://tourlib.net/books_history/fedorchenko632.htm)
4. <http://www.hotel-khreschatyk.kiev.ua/ua>
5. <http://www.student-works.com.ua/referats/turizm/305.html>
6. <http://marlemarclub.com.ua/ua/club/territory/#.UEkQEVJR1wc>
7. <http://www.okolica.com.ua/infrastructure>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

##### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Громадське будівництво»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

## 1.2.2. ІНЖЕНЕРНЕ ОБЛАДНАННЯ БУДІВЕЛЬ

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Інженерне обладнання будівель» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі гостинності, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в сфері обладнання будівель закладів готельно-ресторанного господарства.

Навчальна дисципліна передбачає набуття теоретичних і практичних навичок самостійного вирішення питань, пов'язаних із функціонуванням різноманітних видів інженерного обладнання будівель у готельному і ресторанному господарстві, що сприятиме покращенню якості обслуговування, забезпеченню комфортного внутрішнього середовища.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є інженерне обладнання будівель, що використовується в закладах готельно-ресторанного господарства.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін «Інженерна графіка», «Інформаційні технології», «Громадське будівництво», «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства».

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни формування у студентів знань та навичок щодо інженерного обладнання закладів готельно-ресторанного господарства, його раціональної експлуатації, обслуговування та реконструкції.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Інженерне обладнання будівель» є:

#### **теоретичні:**

- формування знань та вмінь щодо інженерного обладнання закладів готельного та ресторанного господарства;

#### **практичні:**

- підготовка студентів до самостійного вирішення практичних завдань із дисципліни «Інженерне обладнання будівель».

#### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з інженерного обладнання будівель;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології в галузі гостинності;

- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

**Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

***знати:***

- основні нормативні документи, що регламентують інженерну діяльність;
- види, призначення та сфери використання різних видів інженерного обладнання у готельному та ресторанному господарстві;
- будову, принцип дії, технічні характеристики інженерного обладнання, основні фактори, що впливають на ефективність його функціонування;
- вимоги щодо проектування і ефективної експлуатації інженерного обладнання будівель;
- методики розрахунку витрат води і енергоресурсів з укрупненими показниками;

***вміти:***

- кваліфіковано вирішувати питання раціональної експлуатації інженерних систем і обладнання закладів готельно-ресторанних господарств;
- організовувати ремонт і заміну окремих видів обладнання вказаних закладів;
- виконувати розрахунок кількості електроенергії, тепла, холодної і гарячої води, необхідних для забезпечення ефективної роботи закладів сфери послуг;
- розробляти завдання на проектування окремих інженерних систем будівель, проведення технічного переоснащення готельно-ресторанних комплексів та їх реконструкції.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ECTS.

**2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Основи проектування інженерного обладнання будівель.

**Змістовий модуль 2.** Інженерні системи громадських будівель.

**Змістовий модуль 1.**

**Основи проектування інженерного обладнання будівель**

**Тема 1. Склад інженерних систем готельно-ресторанних комплексів.**

**Системи опалення, їх характеристика та обладнання**

Інженерні системи життєзабезпечення будівель і споруд готельно-ресторанних комплексів, їх види (опалення, вентиляція, кондиціонування, водозабезпечення, каналізація, електро- та газопостачання, зв'язок, сигналізація, вертикальний транспорт) та основні вимоги до роботи з обладнанням. Види і призначення опалювальних систем. Місцеве та

центральне опалення. Джерела тепла. Види опалювальних приладів і арматура системи центрального опалення. Бойлери: види та призначення. Визначення витрат тепла опалювальними приміщеннями і розрахунок опалювальних приладів. Системи водяного опалення. Засоби обліку витрат теплової енергії.

Повітряне опалення. Випромінювальне і панельне опалення. Кабельне опалення. Теплові насоси, тепловентилятори, теплові пушки. Теплозберігання під час експлуатації систем опалення.

## **Тема 2. Системи вентиляції і кондиціонування повітря закладів сфери послуг**

Призначення вентиляції. Класифікація вентиляційних систем. Загальнообмінна і місцева вентиляція. Визначення кількості вентиляційного повітря при загальнообмінній вентиляції. Кратність вентиляційного повітрообміну. Вентиляційне обладнання. Повітряні завіси.

Сутність і призначення кондиціонування повітря. Види кондиціонування. Центральні і місцеві кондиціонери. Мобільні кондиціонери і спліт-системи. Системи центрального пилевидалення, їх конструктивні елементи та режими роботи.

## **Тема 3. Системи водопостачання готельно-ресторанних комплексів**

Системи та схеми водопостачання. Джерела водопостачання. Гігієнічні вимоги до якості питної води, способи її очищення.

Основні схеми та обладнання внутрішнього холодного водопостачання. Водоміри. Протипожежний водопровід. Схеми гарячого водопостачання. Водонагрівачі систем гарячого водопостачання. Розрахунок витрат води в системах водопостачання.

## **Тема 4. Системи каналізації закладів готельно-ресторанних господарств**

Призначення і класифікація систем каналізації. Зовнішня каналізація та її будова. Внутрішня каналізація та її основні елементи. Приймачі стічних вод: мийки, раковини, ванни, душі, унітази, трапи. Компонувальні рішення сантехнічних приміщень.

Міське очищення стоків у закладах готельного і ресторанного господарства. Будова і принцип дії уловлювачів жиру й піску. Спеціальні очисні пристрої.

Зовнішні та внутрішні водостоки будівель. Засоби захисту дахів і водостоків від зледеніння. Сміттєвидалення твердих відходів.

Водопостачання та каналізація споруд спеціального призначення: плавальних басейнів, фонтанів, пралень. Обслуговування автомобілів та інших об'єктів.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Інженерні системи громадських будівель**

## **Тема 5. Системи електро- та газозабезпечення сфери послуг**

Будова системи електрозабезпечення та її основні елементи. Електрощитові та їх комплектація. Системи автономного електропостачання:

рідкопаливні генератори, фотоелектричні батареї, вітроелектричні установки. Силові та освітлювальні електромережі будівлі, групові електричні щитки. Робоче, евакуаційне, аварійне та охоронне освітлення. Розрахунок витрат електроенергії в готельно-ресторанному комплексі. Електробезпека та блискавкозахист.

Системи газопостачання населених пунктів та окремих об'єктів. Газові прилади та пальники. Забезпечення безпеки експлуатації систем газопостачання. Основні напрямки економії енергоресурсів.

#### **Тема 6. Системи зв'язку, телекомунікацій, охоронної та протипожежної сигналізації закладів готельно-ресторанних господарств**

Система зв'язку, внутрішні АТС та диспетчерський зв'язок у готельно-ресторанному комплексі. Безпроводні мережі зв'язку на основі Wi-Fi технології. Електрогодинофікація. Призначення та основні елементи системи охоронної сигналізації. Система індикації зайнятості готельного номера. Централізована система відеоспостереження. Електронні замки. Будова протипожежної сигналізації. Оповіщувачі систем протипожежної сигналізації. Автоматичні системи пожежегасіння.

#### **Тема 7. Вертикальний транспорт будівель**

Призначення і види вертикального транспорту. Ліфтове господарство готельно-ресторанних об'єктів. Класифікація ліфтів. Основні конструктивні елементи ліфтів. Вибір типу ліфта та його розташування в будівлі. Системи блокування, що забезпечують безпечність роботи ліфтів. Кваліфікаційні вимоги до технічного персоналу, що забезпечує експлуатацію ліфтів. Підйомники безперервної дії. Ескалатори і патерностери. Білизнопровід у готельних закладах.

#### **Тема 8. Проектування і експлуатація інженерних систем будівель**

Проектування систем опалення, вентиляції і кондиціонування у готельно-ресторанних господарствах. Основні вимоги до проектування систем водопостачання і каналізації. Експлуатація інженерних систем. Ремонт інженерного обладнання: поточний і капітальний. Періодичність проведення ремонтних робіт.

Автоматичне регулювання роботи інженерних систем. Центральні диспетчерські пункти. Технічне оснащення готельного номера. Схеми інженерно-технічного забезпечення готельного номера.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. ДБН В.2.2-9-99. Громадські будинки і споруди. Основні положення. –К.: Держбуд України, 2004. – 46с.
2. ДБН В 2.5-20-2001. Інженерне обладнання будинків і споруд. Газопостачання. – К.: 2001. – 36с.
3. Інженерне обладнання будівель / В.С. Кравченко, Л.А. Саблій, В.І. Давидчук, Н.В. Кравченко. – К.: Професіонал, 2008. – 480с.
4. Кравченко В.С. Водопостачання і каналізація: підручник /



- В.С. Кравченко. – Рівне: Вид-во РДТУ, 2002. – 288с.
5. Ливчак Й.Ф. Основы санитарной техники / Й.Ф. Ливчак, Н.В. Иванова. – М.: Высш. шк., 1984. – 184с.
  6. Соснин Ю.П. Инженерные сети, оборудование зданий и сооружений / Ю.П. Соснин. – М.: Высш. шк., 2005. – 416с.
  7. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – К.: ВИРА-Р, 2001. – 208с.
  8. ГОСТ 28681.4-95. Міждержавний стандарт. «Туристсько-екскурсійне обслуговування». – МСМССНД, 1997. – 45с.
  9. Костенко Е.М. Системы кондиционирования и вентиляции / Е.М. Костенко. – К.: Основа, 2006. – 448с.
  10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 207с.

#### **Допоміжна література**

1. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту : навч посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 256с.
2. СНиП 2.04.01-85. Внутренний водопровод и канализация зданий. – М.: Госком СССР по делам строительства, 1986. – 56с.
3. СНиП 2.01.02-85. Протипожежні норми. – М.: Госком СССР по делам строительства, 1986. – 8с.
4. СНиП 2.04.05-91. Отопление, вентиляция и кондиционирование. – М.: Госком СССР по делам строительства, 1992. – 64с.
5. Шаповал С.Л. Громадське будівництво: курс лекцій / С.Л. Шаповал. – К.: КНТЕУ, 2008. – 208с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. <http://kbp.aero/ru/passenger-services/>
2. <http://www.hotel-continent.com/ua/infra/>
3. [http://tourlib.net/books\\_history/fedorchenko632.htm](http://tourlib.net/books_history/fedorchenko632.htm)
4. <http://www.hotel-khreschatyk.kiev.ua/ua>
5. <http://www.student-works.com.ua/referats/turizm/305.html>
6. <http://marlemarclub.com.ua/ua/club/territory/#.UEkQEVJR1wc>
7. <http://www.okolica.com.ua/infrastructure>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та

письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Інженерне обладнання будівель»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.2.3. СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА МЕТРОЛОГІЯ

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація та метрологія» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі стандартизації, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій для закладів готельно-ресторанного господарства.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти ознайомлюються з цілісною системою знань із стандартизації, сертифікації та метрології в процесі діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу, а також набувають навичок з використання досягнень сучасної стандартизації та сертифікації в управлінні якістю продукції та послуг.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні положення стандартизації, сертифікації та метрології стосовно закладів гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін «Економіка підприємства», «Маркетинг», «Менеджмент», «Товарознавство», «Експертиза товарів і послуг», «Вища математика», «Статистика».

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є формування у студентів цілісної системи знань із стандартизації, сертифікації та метрології в процесі діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу; набуття навичок з використання досягнень сучасної стандартизації та сертифікації в управлінні якістю продукції та послуг.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація та метрологія» є:

#### **теоретичні:**

- вивчення фундаментальних положень стандартизації, сертифікації і метрології;
- ознайомлення з вимогами чинних систем державних і міжнародних стандартів, основних нормативно-технічних документів підприємств готельно-ресторанного господарства.

#### **практичні:**

- створення методичних основ для подальшого розвитку й поглиблення знань у рамках спеціальних дисциплін.

### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань в галузі;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми із стандартизації, сертифікації та метрології;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати:***

- роль стандартизації в управлінні якістю продукції;
- основні етапи розробки державного стандарту;
- особливості використання стандартів серії ISO-9000;
- роль метрологічного забезпечення в управлінні якістю продукції;
- роль сертифікації в управлінні якістю;
- переваги сертифікації для виробників, споживачів товарів та економіки держави в цілому;
- завдання Держстандарту України в галузі сертифікації;
- етапи процесу сертифікації.

#### ***вміти:***

- проводити перевірки супровідних документів на товари, що надходять до закладу: сертифіката відповідності державної системи сертифікації, посвідчення про якість;
- вносити пропозицій, щодо перегляду застарілих стандартів, які діють на підприємстві; формувати та користуватися банком технічних умов, стандартів, тощо, відстежувати зміни у них на основі чого підтримувати високий рівень якості послуг.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Основи стандартизації.

**Змістовий модуль 2.** Основи сертифікації і метрології.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Основи стандартизації**

##### **Тема 1. Сутність та народногосподарське значення стандартизації**

Предмет та завдання дисципліни. Вітчизняний та зарубіжний досвід розвитку стандартизації, сертифікації та метрології. Значення стандартизації, сертифікації і метрології в забезпеченні регулювання якості в готельно-ресторанному господарстві. Державний характер робіт із стандартизації, сертифікації і метрології.

##### **Тема 2. Методологія та організація стандартизації**

Теоретичні та методичні основи стандартизації. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації. Принципи та методи стандартизації. Теоретична база

стандартизації, система переважних чисел та параметричні ряди. Техніко-економічна ефективність стандартизації.

### **Тема 3. Національна система стандартизації України**

Сутність і значення національної системи стандартизації. Органи і служби стандартизації. Види нормативних документів Порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів.

### **Тема 4. Міжнародна, національна, міжгалузева та галузева стандартизації**

Міжнародна стандартизація. Організаційна структура робіт зі стандартизації в Україні. Державний нагляд за впровадженням та додержанням. Стандартів. Правові основи стандартизації.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Основи сертифікації і метрології**

#### **Тема 5. Якість товарів та послуг - основа систем сертифікації**

Категорія якості в системі сертифікації. Загальні відомості про розвиток і сучасний стан сертифікації. Вимоги до органів сертифікації та випробувальних, лабораторій і їх акредитація. Загальні правила, схеми та порядок проведення сертифікації.

#### **Тема 6. Система сертифікації в Україні**

Основні положення системи сертифікації Укр СЕПРО. Органи із сертифікації продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Моделі (схеми) сертифікації продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Атестація виробництва, сертифікація систем якості та послуг.

#### **Тема 7. Теоретичні основи метрології**

Поняття та визначення в галузі метрології. Основи теорії вимірювань. Централізовані та децентралізовані відтворення одиниць. Еталони. Класифікація вимірювань. Шкали вимірювань.

#### **Тема 8. Метрологічне забезпечення єдності вимірювань**

Метрологічна служба України. Засоби вимірювання та їх метрологічні характеристики. Метрологічне забезпечення та експертиза. Метрологічний нагляд за єдністю вимірювань у готельно-ресторанному господарстві.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Бичківський Р.В. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація / Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук. – Л. : Львів, політехніка, 2004.
2. Боженко Л.І. Метрологія, стандартизація, сертифікація та акредитація / Л.І. Боженко. – Л. : Афіша, 2004. – 324 с.
3. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Л.С. Кириченко, Л.В. Мережко. – К. : КНТЕУ, 2001.
4. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / В.В. Осієвська. – К.: КНТЕУ, 2003.
5. Притульська Н.В. Ідентифікація продовольчих товарів: теорія і практика

- / Н.В.Притульська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006.
6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю / Г.А. Саранча. – К. : ЦУЛ, 2006. – 624 с.
  7. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А.А. Самойленко. - К.: Київ. нац. торг.-екон.ун-т, 2003. – 244 с.
  8. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація / В.В.Тарасова. – К. : ЦУЛ, 2006. – 264 с.
  9. Тарасенко Є.В. Стандартизація, сертифікація і метрологія : практикум / Є.В. Тарасенко, В.С. Костюк. – К. : КНТЕУ, 2009.
  - 10.Цюцюра С.В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація / С.В. Цюцюра, В.Д. Цюцюра. – К. : Знання, 2005. – 242 с.
  - 11.Закон України “Про захист прав споживачів”, 12.05.1991 р. № 1024-ХІІ.
  - 12.Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм”, 18.11.2002 р. № 1282-ІV.
  - 13.Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність», 15.06.2004р. №1765-ІV.
  - 14.Закон України "Про стандартизацію", 17 травня 2001р., №2408-ІІІ.
  - 15.Закон України "Про підтвердження відповідності", 17 травня 2001р., №2406-ІІІ.
  - 16.Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності”, 1 грудня 2005 р., №3164-ІV.
  - 17.Постанова Кабінету Міністрів України, 19 березня 2003р. №358 “Про внесення змін до переліків центральних органів виконавчої влади, на які покладаються функції технічного регулювання у визначених сферах діяльності і розроблення технічних регламентів”.
  - 18.Постанова Кабінету Міністрів України, 25 травня 1992р. №269 «Про організацію роботи, спрямовану на створення державних систем стандартизації, метрології та сертифікації».
  - 19.Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації, 27.01.1999 № 37 “Про внесення доповнень до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, до Термінів введення обов'язкової сертифікації окремих видів продукції в Україні та затвердження Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг громадського харчування”.
  - 20.Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999р. №37.
  - 21.Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999 р. №37.
  - 22.Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації, 16.03.2004 року №19.
  - 23.ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-екскурсионное обслуживание.

- Проектирование услуг".
- 24.ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".
  - 25.ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".
  - 26.ГОСТ 30335-95 "Услуги населению. Термины и определения".
  - 27.ГОСТ 30390-95 "Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия".
  - 28.ГОСТ 30523-97 "Услуги общественного питания. Общие требования".
  - 29.ГОСТ 30524-97 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу".
  - 30.ДСТУ 3419-95 "Порядок проведення сертифікації продукції".
  - 31.ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги".
  - 32.ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів".
  - 33.ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
  - 34.ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
  - 35.ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення".

#### **Допоміжна література**

1. Васильев А.С. Основы метрологии и технические измерения / А.С. Васильев. – М.: Машиностроение, 1993.
2. Володарський Є.Т. Метрологічне забезпечення вимірювань і контролю : навч. посіб. / Є.Т. Володарський, В.В. Кухарчук, В.О. Поджаренко та ін. – Вінниця : ВДТУ.2001.
3. Замельман М.А. Метрологические основы технических измерений / М.А. Замельман. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
4. Тарасенко Є.В. Кейс-стаді «Метрологія - регулятор єдності вимірювань у закладах ресторанного господарства» / Є.В. Тарасенко, В.С. Костюк. – К.: КНТЕУ, 2005.
5. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікація / М.І. Шаповал. – К.: Вид-во укр. ін-ту менеджменту і бізнесу, 2002.
6. Шишкин И.Ф. Основы метрологии, стандартизации и управление качеством / И.Ф. Шишкин. - М.: Изд-во стандартов, 1998.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Нормативні акти України // [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
2. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Офіційний сайт Держспоживстандарту України // [www.dssu.gov.ua](http://www.dssu.gov.ua)
4. Державна служба туризму і курортів України // [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація та метрологія»

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
74-81	4 добре	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.



1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно
------	----------------	---	--

### 1.3.10. УСТАТКУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у сфері обслуговування, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в та експлуатації будівель закладів готельно-ресторанного господарства.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти ознайомлюються з основами розрахунку та експлуатації устаткування закладів гостинності, навичок, пов'язаних з вибором, експлуатацією, розміщенням механічного, теплового, холодильного і торговельного устаткування для закладів гостинності; підготовка спеціалістів, спроможних знати й вирішувати питання використання нових видів машин і апаратів.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є устаткування закладів гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін «Інженерна графіка», «Інженерне обладнання будівель», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є набуття студентами необхідних знань і навичок щодо вибору, розміщення устаткування для готелів, а також навичок, пов'язаних з вибором, експлуатацією, розміщенням механічного, теплового, холодильного і торговельного устаткування для закладів готельно-ресторанного господарства.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства» є:

#### **теоретичні:**

- формування знань та вмінь з вибору та встановлення устаткування готельно-ресторанних господарств;

### **практичні:**

- підготовка студентів до самостійного вирішення практичних завдань із дисципліни «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства».

### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань в галузі гостинності;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології для виконання завдань з устаткування закладів готельно-ресторанного господарства;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати:***

- теоретичні основи процесів теплової, механічної та холодильної обробки продуктів;
- технічні характеристики, номенклатуру, принцип дії та функціональне призначення устаткування закладів готельно-ресторанного господарства вітчизняних і закордонних фірм, основні фактори, які впливають на ефективність роботи апаратів;
- функціональне призначення та сфери використання машин і апаратів для механізації технологічних процесів закладів готельно-ресторанного господарства;
- методику розрахунків теоретичної продуктивності апаратів;

#### ***вміти:***

- навчитись раціонально вибирати устаткування для закладів готельно-ресторанного господарства;
- оволодіти навичками праці з різними видами устаткування;
- вміти економічно обґрунтовувати технічне оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин / 5 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 2.** Інше устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства**

#### **Тема 1. Вступ. Класифікація устаткування закладів готельно-**

## **ресторанного господарства**

Мета, завдання, структура та зміст дисципліни. Поняття, призначення, класифікація, основні технічні характеристики устаткування закладів готельно-ресторанного господарства та вимоги до нього. Принципи оснащення закладів готельно-ресторанного господарства.

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

Основні засоби меблювання закладів готельно-ресторанного господарства залежно від призначення, функцій меблів. Норми оснащення меблями номерів різних типів готелів різних категорій. Номенклатура м'яких меблів закладів готельно-ресторанного господарства. Класифікація та характеристика меблів для торгових приміщень для прийому їжі та транспортування та страв.

### **Тема 3. Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо- та відеотехнікою. Устаткування для клінінгу**

Призначення та принцип дії електричних побутових приборів, їх класифікація і номенклатура, правила користування та безпеки (фени, праски, чайники, аудіо- та відеотехніка для жилих приміщень готелів, засоби внутрішнього зв'язку, радіофікація та телебачення). Поняття клінінгових технологій. Класифікація устаткування для професійного прибирання. Сміттєпровід на підприємствах готельного господарства: класифікація, устрій, експлуатація. Пилоприбирання та видалення сміття: централізовані системи, побутові і професійні пилососи, машини для миття й натирання підлоги та їх класифікація. Візки для вологого прибирання та сміття. Системи для миття вікон і підлоги.

### **Тема 4. Устаткування ресторанного господарства**

Універсальні кухонні машини та сорту вально-калібрувальне устаткування. Мийне та очищувальне устаткування. Подрібнювальне та різальне устаткування. Устаткування для перемішування, замішування та дозувально-формування устаткування. Стравоварильне та водогрійне устаткування. Кавові станції. Жарильно-пекарське устаткування. Пароконвектомати. Устаткування для шведського столу та кейтерінгу. Допоміжне устаткування. Ваговимірювальне, контрольнo-касове устаткування. Підйомно-транспортне устаткування. Технологічні автомати та механізовані лінії. Холодильне устаткування.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Інше устаткування та оснащення закладів готельно-ресторанного господарства**

### **Тема 5. Устаткування для послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг**

Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом устаткування для плавальних басейнів, саун, тренажерних

залів, соляріїв, масажних, спортивних залів. Принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації оснащення перукарень залежно від категорії та устаткування для салонів краси. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації та техніки безпеки устаткування для магазинів і торговельних кіосків.

#### **Тема 6. Устаткування для послуг з організації дозвілля**

Класифікація, принцип дії правила експлуатації та техніки безпеки, номенклатура устаткування для послуг з організації дозвілля у закладах готельно-ресторанного господарства: ігорне, ігрове та паркове устаткування. Атракціони для дітей, дорослих і сімейні. Устаткування для боулінгу, більярду та кегельбану. Устаткування для ігор з грошовим вирашем. Номенклатура ігрових автоматів. Устаткування для гри в дартс. Види обладнання та аксесуари для казино, та гри в карти. Комплектація казино столами, їх види та вимоги до них. Використання електронного обладнання в казино.

#### **Тема 7. Устаткування для конференц- та бізнес-центрів**

Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики і правила експлуатації устаткування для конференц- та бізнес-центрів. Устаткування залів для проведення культурних або ділових заходів. Основні напрями автоматизації інформаційного обслуговування; автоматизація обробки інформації; автоматизації обміну інформацією, включаючи; „електронна пошта”; відеотермінальні системи; локальна мережа, телекопіювальні апарати; відеоінформаційні системи.

#### **Тема 8. Устаткування для пралень та хімчисток**

Класифікація, призначення, будова, принцип дії, основні технічні характеристики, правила експлуатації та безпеки устаткування для пралень та хімчисток. Пральні машин вітчизняного й закордонного виробництва. Фінішне устаткування: гладильне та сушильне устаткування. Допоміжне устаткування пралень та хімчисток.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Гайворонський К.Я., Щеглов Н.Г. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли. - М.: ИД “Форум”, 2008.
2. Конвісер І.О., Бублик Г.А., Паригіна Т.Б., Григор'єв Ю.М. Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів вищих навч.закладів, які навчаються за спеціальністю "Технологія харчування" / За ред.І.О. Конвісера . - К.:КНТЕУ,2005.
3. Кравченко В.С., Саблій Л.А., Давидчук В.І., Кравченко Н.В Інженерне обладнання будівель. - К.: Видавничий дім Професіонал, 2008. – 480 с.
4. Шаповал С.Л. Громадське будівництво. Посібник. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011.
5. Шаповал С.В., Тарасенко І.І., Шинкаренко О.П. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010.

6. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К.: Центр учбової літератури; Фірма „Інкос”, 2007. – 280 с.
7. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація / С.І. Байлик. – К.: Дакор; Вира-Р, 2003. - 334 с.
8. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособ/С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб и доп. - К.: Дакор, 2006. – 288 с.
9. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учебник/ С.И. Байлик [для студ. высш. учеб. заведен.]. – 2-е изд., перераб и доп. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
10. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В.Г. Банько. – [2-е вид.]. – К.: Дакор, 2008. – 328 с.
11. Дорохін В.О. Теплове обладнання підприємств харчування: підручник / В.О. Дорохін, Н.Б. Герман, О.П. Шеляков. – Полтава: РВВПУСКУ, 2004. - 583 с.
12. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник/ Г.В. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. – Ч. 1. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2002. - 256 с.
13. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник/ Г.Д. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2003. - 380 с.
14. Дейниченко Г.В. Оборудование предприятий питания: справочник/ Г.В. Дейниченко, В.А. Ефимова, Г.М. Постнов. - Ч. 3. – Х.: ДП ред. «Мир Техники и Технологии», 2005. - 456 с.
15. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И.Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.
16. Писаревський І.М. Матеріально-технічна база готелів: підручник/ І.М. Писаревський І.М., А.А. Рябєв; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 286 с.
17. Пахомов П.Л. Холодильна техніка: навч. посіб. / П.Л. Пахомов, В.В. Сафонов. – Х.: ХДУХТ, 2003. - 224 с.
18. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. навч. закл.] / [А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін.]: за ред. АА. Мазаракі. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К.: Київ. нац. Торг.-екон. ун-т, 2010. – 340 с.
19. Тарасенко І.І. Процеси та апарати харчових виробництв: Навч. посіб. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2002.
20. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. вищих навч. закл., які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування»] / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв; за ред. І.О. Конвісера. – К.: КНТЕУ, 2005.
21. Черевко А.И. Оборудование предприятий питания: т. 2. Торгово-технологическое оборудование/ А.И. Черевко, Л.Н. Попов. – М.: Экономика, 1988. - 271 с.

### **Допоміжна література**

1. Ботов М.И., Елхина В.Д., Голованов О.М. Тепловое и механическое оборудование предприятий торговли и общественного питания: Учебник для учреждений начального проф.образования. - М.: Академия, 2010.
2. Дейниченко Г.В., Ефимова В.А., Постнов Г.М. Оборудование предприятий питания: Справочник: Учеб. пособие для студентов вузов: В 3 -х ч., Ч.3 .- Х.: Мир техники и технологий, 2005.
3. Елхина В.Д. Механическое оборудование предприятий общественного питания. Справочник. М.: Академия, 2009.
4. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания. – М.: Издательский центр Академия, 2008.
5. Костенко Е.М. Системы кондиционирования и вентиляции. – К.: Основа. 2006. – 448 с.
6. Наказ міністерства Економіки та з питань європейської інтеграції України № 2 від 3 січня 2003 року “Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів ресторанного господарства». – К.: 2003.
7. Соснин Ю.П. Инженерные сети, оборудование зданий и сооружений. - М. Высшая школа, 2005. – 416 с.
8. Стрельцов А.Н. Холодильное оборудование предприятий торговли и общественного питания. М.: Академия, 2010.

### **Інформаційні ресурси**

1. <http://kbp.aero/ru/passenger-services/>
2. <http://www.hotel-continent.com/ua/infra/>
3. <http://www.d2.ua>
4. <http://www.info-build.com.ua>
5. <http://www.np.com.ua>
6. <http://www.merx.ua>
7. <http://www.pklider.com.ua>

## **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.3.22. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі управління якістю продукції та послуг, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в сфері гостинності.

Під час вивчення дисципліни студенти набувають практичних знання та навички оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розробки та впровадження систем управління якістю продукції та послуг закладів гостинності, а також ефективного їх функціонування.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні положення управління якістю продукції та послуг в галузі гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Технологія продукції ресторанного господарства”, “Стандартизація сертифікація і метрологія”.

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань щодо застосуванням інструментарію управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості готельних і ресторанних послуг, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» є:

#### **теоретичні:**

- розгляд теоретичних засад управління якістю;
- вивчення процесів системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- вивчення вимог нормативної документації до складових діяльності закладів готельно-ресторанного господарства;

#### **практичні:**

- вимірювання і оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства;



- розгляд специфіки, особливостей та технології розроблення і впровадження систем якості в готельно-ресторанному господарстві.

#### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

#### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

##### ***знати:***

- систему управління якістю;
- організацію і проведення сертифікації послуг;
- особливості формування компетенції щодо наукових засад управління якістю;
- організацію державної системи стандартизації та сертифікації цін готельних і ресторанних послуг;
- процес управління якістю на підприємствах готельного і ресторанного бізнесу, основні терміни, визначення, поняття, класифікації, що стосуються;
- управління якістю продукції та послуг ресторанного господарства;
- характеристику основних факторів, які впливають на якість;
- продукції та послуг ресторанного господарства;
- форми і види контролю якості продукції в закладах ресторанного господарства;

##### ***вміти:***

- здійснювати оцінку рівня якості готельних і ресторанних послуг;
- застосовувати інструментарій управління якістю в діяльності підприємств готельного та ресторанного бізнесу;
- проводити сертифікацію послуг підприємств готельно-ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Системи управління якістю. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного господарства.

### **Змістовий модуль 1.**

**Системи управління якістю. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг готельно-ресторанного**

## **господарства**

### **Тема 1. Якість як об'єкт управління**

Актуальність проблеми якості. Менеджмент якості як основа конкурентоспроможності готельно-ресторанного підприємства. Етапи розвитку управління якістю продукції у двадцятому столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід. Принципи TQM. Міжнародні та національні премії з якості. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Загальна характеристика показників якості послуг готельного та ресторанного господарства. Складові якості готельно-ресторанних послуг. Їх взаємозв'язок.

### **Тема 2. Розвиток систем управління якістю в Україні**

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду. Управління якістю в незалежній Україні. Створення вітчизняних систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Державне регулювання і діяльність громадських організацій України в сфері якості. Національні стандарти ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001, Указ Президента «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції», Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Динаміка впровадження і сертифікація систем управління якістю відповідно до ISO 9000 в Україні.

### **Тема 3. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві**

Основні етапи алгоритму створення СУЯ. Політика готельно-ресторанного комплексу в області якісного обслуговування. Основні і частинні цілі в області якості. Структура основних процесів діяльності закладів готельного та ресторанного господарства. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві. Документація системи управління якістю, її види і рівні. Загальна характеристика різних видів документів в області якості. Настанови з якості як основний документ системи управління якістю. Матриця розподілу відповідальності за процеси СУЯ. Зобов'язання керівництва закладу щодо розроблення та впровадження СУЯ і постійного поліпшення її результативності.

### **Тема 4. Процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві**

Характеристика процесів СУЯ на основних етапах життєвого циклу готельних послуг і послуг харчування. Процеси, які виконують підрозділи служби якості для забезпечення функціонування СУЯ на різних стадіях життєвого циклу готельно-ресторанної послуги.

### **Тема 5. Основні методи визначення якості продукції та послуг**

Номенклатура і класифікація показників якості. Рекомендації щодо формування системи показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування.

## **Тема 6. Система показників комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства**

Базові та сучасні статистичні методи контролю та управління якістю продукції та послуг. Контрольний листок, гістограма, діаграми розсіювання, розшарування, Ісікави, Парето, контрольні карти, діаграми спорідненості, зв'язків, деревоподібна, матрична, стрілочна, процесу здійснення програми, матриця пріоритетів. Кваліметричні методи оцінювання якості продукції та послуг. Диференційний і комплексний методи. Принципи кваліметрії. Етапи алгоритму кількісної комплексної оцінки якості продукції та послуг. Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Оцінювання абсолютних значень показників. Використання функції бажаності Харрінгтона для оцінювання абсолютних значень показників якості. Значущість показників якості. Методи визначення коефіцієнтів вагомості показників якості. Адитивний і мультиплікативний метод узагальнення одиничних оцінок якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

## **Тема 7. Вимоги нормативної документації до показників якості в готельно-ресторанному господарстві**

Призначення ресторанних послуг. Якість кулінарної продукції за вимогами технічних умов. Системні групи показників якості ресторанних послуг. Внутрішня та зовнішня (помітна споживачу) якість ресторанних послуг. Сприйняття якості ресторанних послуг споживачем. Культура обслуговування. Дизайн приміщення й атмосфера ресторану. Призначення готельних послуг. Особливості послуг готельного підприємства (складність, різноманітність, гнучкість та ін.). Характеристика показників якості готельних послуг. Адитивні та мультиплікативні елементи процесу обслуговування в готельно-ресторанних комплексах. Підсумкове враження гостя готелю щодо якості послуги. Фактори, що визначають рівень задоволення готельним продуктом. Вимоги національних стандартів ДСТУ 4268:2003 і ДСТУ 4269:2003 до готелів, технічної складової готельних послуг та обслуговуючого персоналу, що надають ці послуги. Класифікаційні вимоги до номерного фонду готелів. Вимоги до меблів, постільної білизни, інтер'єру, що висуваються до готелів різних категорій. Вимоги до послуг ресторанного господарства. Вимоги до кулінарної продукції за ГОСТ 30390-95, до характеристик виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства за ДСТУ 4281:2004. Загальні та кваліфікаційні вимоги до працівників готельних і ресторанних підприємств. Стандарти обслуговування готельно-ресторанного комплексу.

## **Тема 8. Оцінювання якості продукції та послуг ресторанного господарства**

Використання кваліметричних методів у практичній діяльності ресторанного господарства.

## **Тема 9. Оцінювання готельних послуг**

Особливості оцінки якості готельних послуг. Спостереження, експеримент, опитування як методи оцінки якості послуг в індустрії гостинності. Загальні підходи і правила розробки анкет, основні розділи анкети. Системи перетворення думки споживачів про якість в об'єктивні показники якості готельних послуг. Критерії бальної оцінки відповідності готелів певній категорії. Критерії бальної оцінки номерів різних категорій. Оцінювання готельних послуг споживачами. Чинники, що впливають на сприйняття гостем наданих готельних послуг. Сутність коефіцієнта загального враження гостей від перебування в готельному комплексі. Основний інструментарій структурування функції якості готельного обслуговування. Розробка системи матриць «будинку якості». Методи оцінювання персоналу готельно-ресторанних комплексів.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. – 392 с.
2. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: Опорный конспект лекций. – Донецк: ДонГУЭТ, 2005. – 115 с.
3. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
5. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
6. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
7. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
8. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.
9. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
10. ГОСТ 30390-95 Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
11. ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.
12. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
13. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
14. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги.
15. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.

#### **Допоміжна література**

1. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2008. –

320с.

2. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: Учебное пособие / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе – СПб.: Питер, 2008. – 508с.
3. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2008. – 511с.
4. Гличев А. В. Основы управления качеством, – М.: АМИ, 1998. – 336с.
5. Киреева, Д. Стандарты обслуживания: вопросы и ответы [Текст] / Д.Киреева // Ресторатор. – 2005. – №5. – С. 62-65.
6. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
7. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 474 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Нормативні акти України // [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
2. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Офіційний сайт Держспоживстандарту України // [www.dssu.gov.ua](http://www.dssu.gov.ua)
4. Державна служба туризму і курортів України // [www.tourism.gov.ua](http://www.tourism.gov.ua)

## **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – диф. залік.**

### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

**1.3.7. ПРОЕКТУВАННЯ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

## ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності; у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі проектування споруд гостинності, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інноваційних рішень в сфері будівництва та експлуатації будівель закладів готельно-ресторанного господарства.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти ознайомлюються з основами проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства, роботою служби замовника-забудовника, основними будівельними матеріалами, конструктивними елементами будівель, змістом проектно-кошторисної документації.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні види технічної документації, що регламентують діяльність щодо проектування об'єктів закладів гостинності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Громадське будівництво”, “Інженерне обладнання будівель”, “Інженерна графіка”, “Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства”, “Організація ресторанного господарства”, “Організація готельного господарства”.

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є розширення та поглиблення знань основних принципів проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства, та підготовка фахівця, який володітиме знаннями, пов'язаними з вирішенням проектних питань у галузі сфери обслуговування.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства» є:

#### **теоретичні:**

- засвоєння основ проектування засобів розміщування, сучасних методик і галузевих вимог щодо розробки проектної документації при створенні нових або реконструкції існуючих готелів та закладів ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів всесвітньої інформаційної мережі;

#### **практичні:**

- формулювати вимоги до проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства; складати план для проектування об'єктів в готельному і ресторанному господарстві; розробляти проекти нових та для реконструкції.

### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати :***

- основи проектування підприємств готельно-ресторанного господарства;
- вимоги до оформлення, узгодження та затвердження проектної документації;
- існуючу нормативну документацію з проектування;
- основні принципи розміщення готелів, закладів ресторанного господарства;
- методику розробки техніко-економічного обґрунтування проекту;
- порядок виконання технологічних розрахунків;
- загальну характеристику, особливості та функціональні можливості комп'ютерних систем автоматизованого проектування AutoCAD і ArchiCAD;
- алгоритми побудови графічних об'єктів, порядок нанесення розмірів та здійснення написів в системах AutoCAD і ArchiCAD;
- послідовність виконання технологічних схем та будівельних креслень за допомогою комп'ютерних програм AutoCAD і ArchiCAD у відповідності до вимог ЄСКД.

#### ***вміти:***

- розробляти техніко-економічне обґрунтування проекту;
- моделювати сервісно-виробничий процес готельного підприємства та закладів ресторанного господарства;
- виконувати технологічні розрахунки;
- проводити підбір технологічного устаткування та розташовувати його у приміщеннях відповідно до галузевих вимог;
- вирішувати основні питання щодо улаштування інженерного обладнання;
- виконувати планування приміщень у відповідності до їх функціонального призначення;
- приймати рішення стосовно благоустрою та озеленення території готелю;
- виконувати графічні креслення в комп'ютерних системах автоматизованого проектування AutoCAD і ArchiCAD.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 180 годин / 6 кредитів ECTS.



## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Організаційні засади проектування закладів ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 2.** Архітектурні і будівельні вимоги до ЗРГ та заходи з охорони праці, техніки безпеки, охорони навколишнього середовища.

**Змістовий модуль 3.** Організаційні засади проектування готелів.

**Змістовий модуль 4.** Проектування готелів та основні вимоги до них.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Організаційні засади проектування закладів ресторанного господарства**

##### **Тема 1. Загальні вимоги до проектування закладів ресторанного господарства**

Предмет, мета, завдання дисципліни. Вимоги до закладів ресторанного господарства. Принципи розміщення закладів ресторанного господарства.

##### **Тема 2. Проектування основних груп приміщень ЗРГ**

Моделювання сервісного, виробничого процесів. Проектування технологічних процесів кулінарної обробки сировини. Проектування процесу виробництва готової продукції. Проектування адміністративно-побутових приміщень. Проектування складських приміщень. Визначення загальної площі приміщень та етажності. Розроблення заходів щодо забезпеченості санітарно-гігієнічних норм ведення технологічного процесу. Розроблення об'ємно-планувального рішення. Розроблення схеми комунікаційного технологічного процесу.

### **Змістовий модуль 2.**

#### **Архітектурні і будівельні вимоги до ЗРГ та заходи з охорони праці, техніки безпеки, охорони навколишнього середовища**

##### **Тема 3. Архітектурні і будівельні вимоги до ЗРГ**

Розроблення пропозицій щодо розміщення об'єктів будівництва на земельних ділянках. Визначення інженерних характеристик. Інженерно-будівельні рішення закладів.

##### **Тема 4. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки та охорони навколишнього середовища**

Заходи з охорони праці в виробничих приміщеннях. Санітарно-гігієнічні заходи у приміщеннях ЗРГ. Засоби та заходи електробезпеки при експлуатації устаткування. Евакуація людей з приміщень та будівель. Заходи з охорони навколишнього середовища.

### **Змістовий модуль 3.**

#### **Організаційні засади проектування готелів**

##### **Тема 5. Організаційні засади проектування готелів**

Сучасні напрями та концепції проектування готелів і готельних комплексів. Законодавча і нормативна база проектування. Види проектів. Організація проектування (вхідні дані та стадії проектування). Узгодження та затвердження проектної документації. Основні складові комп'ютерної

системи автоматизованого проектування ArchiCAD.

### **Тема 6. Розміщення готелю на земельній ділянці**

Призначення готелів та вимоги, які висувають до будівель готельних підприємств. Принципи розміщення підприємств готельно-ресторанного господарства в планувальній структурі міста. Розробка ТЕО проектування закладів готельно-ресторанного господарства. Розроблення ситуаційного плану території готельного підприємства. Розробка плану благоустрою території підприємства готельно-ресторанного господарства.

### **Тема 7. Об'ємно-планувальні рішення готелів**

Загальні принципи об'ємно-планувальних рішень. Композиційні схеми планувальних рішень готелів. Функціональне зонування приміщень підприємств готельно-ресторанного господарства відповідно до сервісного процесу. Виконання креслень повздовжніх та поперечних розрізів будівлі готелю.

### **Тема 8. Проектування житлових приміщень**

Склад житлових приміщень готелю. Типи номерів, їх співвідношення і площі в залежності від категорії готелю. Оснащення номерів. Правила розміщення житлових кімнат в загальній структурі готелю. Вимоги до проектування коридорів, холів, віталень та приміщень по поверхового обслуговування. Розроблення плану різних категорій номерів готельного підприємства. Розробка плану житлового поверху готелю.

### **Тема 9. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень та приміщень громадського призначення**

Основні принципи проектування приймально-вестибюльної групи приміщень. Проектування приміщень побутового обслуговування і торгівлі. Технологічні розрахунки: визначення складу і площ всіх приміщень готелю залежно від його місткості та категорії, розрахунок корисної та загальної площ приміщень, визначення поверховості та вибір конфігурації будівлі. Розроблення плану першого поверху готелю.

### **Змістовий модуль 4.**

### **Проектування готелів та основні вимоги до них**

### **Тема 10. Проектування закладів ресторанного господарства при готелі**

Основні принципи проектування групи приміщень ресторанного господарства. Склад приміщень закладів харчування при готелі. Рекомендації щодо проектування складських приміщень. Технологічні вимоги до проектування виробничих приміщень. Проектування приміщень зони обслуговування. Проектування службово-побутових та технічних приміщень. Створення апаратурно-технологічної схеми виробництва кулінарної продукції. Порядок виконання технологічних розрахунків: складання виробничої програми підприємства ресторанного господарства, визначення добової потреби сировини та напівфабрикатів, розрахунок чисельності виробничого персоналу, розрахунок і підбір обладнання (теплового, механічного, холодильного та допоміжного), розрахунок корисної та

технологічної площ приміщень. Проектування виробничих цехів підприємств харчування при готелі. Розробка компонувального рішення закладу ресторанного господарства при готельному підприємстві.

### **Тема 11. Проектування приміщень культурно-дозвілєвого і фізкультурно-оздоровчого призначення**

Рекомендації щодо проектування приміщень культурно-дозвільного призначення. Проектування приміщень та споруд фізкультурно-оздоровчого призначення.

### **Тема 12. Проектування службових, господарських та виробничих приміщень готелю**

Проектування приміщень адміністрації. Склад і площі інженерно-технічних та службово-господарських приміщень. Інженерне забезпечення сервісно-виробничого процесу готельного підприємства.

### **Тема 13. Характеристика інженерних систем готелю**

Характеристика основних інженерних систем готелю.

### **Тема 14. Санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги та протипожежна безпека**

Основні санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги та протипожежна безпека.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Закон України № 4844-VI від 24.05.2012 "Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення окремих положень про обмеження місць куріння тютюнових виробів".
2. ДБН 360-92 «Містобудування. Планування та забудова міських та сільських поселень».
3. ДБН А.2.2-3:2004 «Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва».
4. ДБН В.2.2.-9:2009 «Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення».
5. ДБН В.2.2-11:2002 «Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення».
6. ДБН В.2.2-13:2003 «Будинки і споруди. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди».
7. ДБН В.2.2-16:2005 «Будинки і споруди. Культурно-видовищні та дозвілєві заклади».
8. ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення».
9. ДБН В.2.2.-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». – К.: Мінрегіонбуд України, 2009. – 56 с.
10. ДБН В.2.2-23:2009 «Будинки і споруди. Підприємства торгівлі».
11. ДБН В.2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)».
12. ДСанПіН 2.2.2.022-99 «Державні санітарні правила та норми для

- перукарень різних типів».
13. ДСТУ Б.А.2-4-4-99 (ГОСТ 21.101-97) «Основні вимоги до робочої документації».
  14. ДСТУ Б.А.2-4-7-95 «Система проектної документації для будівництва. Правила використання архітектурно-будівельних робочих креслень».
  15. ДСТУ 4094:2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги».
  16. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
  17. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
  18. ДСТУ 4281-2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
  19. СанПіН 42-123-5777-91 «Санітарні правила для підприємств громадського харчування».
  20. Бирнз Д. AutoCAD 2010 для чайників.: Пер. с англ. – М.: ООО «И.Д.Вильямс», 2010. – 432 с.
  21. Доценко В.Ф., Іщенко Т.І. Проектування підприємств галузі: Конспект лекцій для студентів спеціальності 6.091700 „Технологія харчування” денної форми навчання. – К.: НУХТ, 2009. – 110 с.
  22. Никуленкова Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания. – М.: КолосС, 2007. – 247 с.
  23. Орлов А. Видеосамоучитель. AutoCAD 2010. – СПб.: Питер, 2010. – 368 с.
  24. Проектування готелів: навч. посіб. / за ред. А.А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.

#### **Допоміжна література**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Учебное пособие. – К.: Дакор, 2009. – 368 с.
2. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 272 с.
3. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І.М. Писаревський, А.А. Рябев; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с. С. 144-158
4. Про порядок затвердження інвестиційних програм і проектів будівництва і проведення комплексної державної експертизи: постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 року № 483.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Підручник. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник под. ред. А.В. Чудновского. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», 2001. – 323 с.

#### **Інформаційні ресурси**

1. <http://www.autodesk.ru>
2. <http://www.restoran.ua>
3. <http://www.uahotels.com.ua>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – диф. залік.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства»

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
74-81	4 добре	C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 задовільно	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
60-63	3 задовільно	E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 незадовільно	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.

1-34	2 незадовільно	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно
------	----------------	---	--

### 2.1.3. ІНФРАСТРУКТУРА ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності, а також у набутті навичок щодо застосування теоретичних знань з інфраструктури готельно-ресторанного господарства, а також навичок самостійної, творчої роботи, що знадобляться для впровадження інновацій в галузі гостинності.

Під час вивчення дисципліни студенти вивчають основні положення щодо ефективного функціонування закладів гостинності на основі застосування їх інфраструктури, вирішують практичні завдання в галузі.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є технологічне та технічне обладнання закладів готельно-ресторанних господарств.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Нарисна геометрія”, “Інженерна та комп'ютерна графіка”, “Інженерне обладнання будівель”.

#### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є формування теоретичних знань і компетенції щодо інфраструктури гостинності та ресторанного сервісу, взаємодії суб'єктів туристичного ринку як складової сфери послуг.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства» є:

#### **теоретичні:**

- формування знань та вмінь з проектування інфраструктури споруд готельно-ресторанних господарств.

#### **практичні:**

- підготовка студентів до самостійного вирішення практичних завдань із дисципліни “Інфраструктура готельного і ресторанного господарства”.

#### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань з інфраструктури готельного і ресторанного господарства;

- здатність використовувати новітні інформаційні технології в галузі гостинності;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми з інфраструктури готельного і ресторанного господарства;
- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

#### ***знати:***

- основні нормативні документи, що регламентують розробку та експлуатацію інфраструктури сфери послуг;
- конструктивні елементи та інженерні системи закладів гостинності;
- умови раціональної експлуатації інфраструктури будівель сфери послуг;

#### ***вміти:***

- приймати принципові рішення щодо проектування, реконструкції та капітального ремонту об'єктів інфраструктури готельно-ресторанного господарства;
- вирішувати основні питання технічного нагляду замовника за будівництвом інфраструктури об'єктів галузі гостинності;
- вирішувати основні питання щодо надійності і безпечної експлуатації інфраструктури об'єктів готельно-ресторанного господарства;
- організовувати підготовку та проведення ремонту інфраструктури будівель, споруд та приміщень об'єктів готельно-ресторанного господарства.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Сутність та особливості інфраструктури готельного і ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 2.** Взаємозв'язок інфраструктури готельного і ресторанного господарства.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Сутність та особливості інфраструктури готельного і ресторанного господарства**

##### **Тема 1. Поняття ринкової інфраструктури індустрії гостинності та її складові**

Сутність поняття ринкової інфраструктури індустрії гостинності. Основні визначення та положення ринкової інфраструктури індустрії гостинності та її складові. Взаємозв'язок ринкової інфраструктури індустрії гостинності з ринковою економікою держави, як складової промисловості.

##### **Тема 2. Основні види інфраструктури суб'єктів господарювання у сфері індустрії гостинності**

Основні види інфраструктури суб'єктів господарювання. Основні

положення про виробничу, невиробничу, соціальну та рекреаційну інфраструктури.

### **Тема 3. Інфраструктура суб'єкта господарювання: виробнича, рекреаційна та соціальна**

Суб'єкт господарювання сфери послуг. Виробнича та невиробнича інфраструктури. Соціальна та рекреаційна інфраструктури. Взаємозв'язок основних видів інфраструктури суб'єктів господарювання у сфері індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи подальшого розвитку інфраструктури суб'єктів господарювання.

### **Тема 4. Взаємодія суб'єктів індустрії гостинності та ресторанного сервісу**

Основні складові суб'єктів індустрії гостинності та ресторанного сервісу. Взаємозв'язок складових суб'єктів індустрії гостинності та ресторанного сервісу. Основні положення взаємодії суб'єктів індустрії гостинності та ресторанного сервісу.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Взаємозв'язок інфраструктури готельного і ресторанного господарства**

### **Тема 5. Виробнича інфраструктура підприємства індустрії гостинності**

Поняття виробничої інфраструктури підприємства індустрії гостинності. Основні складові виробничої інфраструктури підприємства. Допоміжні та обслуговуючі цехи та господарства підприємства: ремонтний, інструментальний, енергетичний, транспортний, складське господарство. Допоміжні дільниці та служби, що розміщені у основних цехах. Магістральні об'єкти, комунікаційні мережі, засоби збору та обробки інформації та природоохоронні споруди.

### **Тема 6. Інфраструктура готельного господарства**

Поняття інфраструктури готельного господарства. Основні стадії становлення інфраструктури готельного господарства. Складові інфраструктури готельного господарства та їх взаємозв'язок. Перспективне планування розвитку інфраструктури готельного господарства.

### **Тема 7. Інфраструктура ресторанного господарства**

Поняття інфраструктури ресторанного господарства. Основні стадії розвитку інфраструктури ресторанного господарства. Складові інфраструктури ресторанного господарства та їх взаємозв'язок.

### **Тема 8. Інфраструктура підприємницької діяльності**

Поняття інфраструктури підприємницької діяльності. Основні стадії становлення інфраструктури підприємницької діяльності. Основні складові інфраструктури підприємницької діяльності та їх взаємозв'язок.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: учеб. пособие / С.И. Байлик. -



Харьков, госуд. акад. городского хозяйства. – Х., 2009. – 368с.

2. Байлик С.И. Проектирование и эксплуатация гостиниц: учеб. пособие / С.И. Байлик. – Харьков, госуд. акад. городского хозяйства. – Х., 2005. – 272с.
3. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 368с.
4. Организация и управление гостиничным бизнесом / под. ред. А.Н. Лесника, И.В. Малицкого, А.К. Чернышева. – М., 2005.
5. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навчальний посібник / за редакцією члена-кор. НАН України Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520с.

#### **Допоміжна література**

1. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посіб. / за ред. І.М. Школи. – Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003.
2. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія / Т.І. Ткаченко. – 2-ге вид. – К.: КНТЕУ, 2009.

#### **Інформаційні ресурси**

1. <http://kbp.aero/ru/passenger-services/>
2. <http://www.hotel-continent.com/ua/infra/>
3. [http://tourlib.net/books\\_history/fedorchenko632.htm](http://tourlib.net/books_history/fedorchenko632.htm)
4. <http://www.hotel-khreschatyk.kiev.ua/ua>
5. <http://www.student-works.com.ua/referats/turizm/305.html>
6. <http://marlemarclub.com.ua/ua/club/territory/#.UEkQEVJR1wc>
7. <http://www.okolica.com.ua/infrastruktura>

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – диф. залік.**

#### **5. Засоби діагностики успішності навчання**

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

**Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання диф. заліку з навчальної дисципліни «Інфраструктура готельного і ресторанного господарства»**

<b>Кількість балів</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Рівні прояву критеріїв</b>
<b>90-100</b>	<b>5 відмінно</b>	<b>A</b>	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
<b>82-89</b>	<b>4 добре</b>	<b>B</b>	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

**2.1.2. ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Розроблено:

Якимчук Д.М., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи

## ВСТУП

Основою вивчення навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» є реалізація змісту освіти відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» рівня вищої освіти «бакалавр» у засвоєнні студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності та набутті навичок щодо застосування теоретичних знань у галузі гостинності.

Під час вивчення дисципліни студенти поглиблюють знання щодо сучасного стану та перспектив розвитку готельного господарства, отримання знань про технологічні особливості надання готельних послуг, структуру і склад служб готелів в залежності від їх функціонального призначення, ознайомлюються з технологічними принципами обслуговування в готелях, з розвитком новітніх технологій у готельній індустрії.

**Предметом вивчення** навчальної дисципліни є основні положення щодо експертизи якості надання послуг в готельному та ресторанному господарстві.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вивчення даної навчальної дисципліни безпосередньо засновано на освоєнні дисциплін “Нарисна геометрія”, “Інженерна та комп'ютерна графіка”, “Інженерне обладнання будівель”.

### **Мета та завдання навчальної дисципліни**

1.1. **Метою** вивчення дисципліни є надання студентам певної системи знань у галузі громадського будівництва, що дозволить їм будувати споруди закладів гостинності.

1.2. Основними **завданнями** навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства» є:

#### **теоретичні:**

- вивчення фундаментальних положень щодо основних принципів, законів, процесів, документів, що використовуються при експертизі якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві;

#### **практичні:**

- вивчення фундаментальних положень щодо основних принципів, законів – формулювати вимоги до якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві;
- складати план експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві на основі новітніх методів досліджень;
- розраховувати комплексний показник якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

#### **Компетентності:**

- здатність використовувати професійні знання й практичні навички для вирішення практичних завдань;
- здатність використовувати новітні інформаційні технології;
- здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у галузях професійної діяльності;

- здатність виконувати професійні обов'язки фахівця з готельної і ресторанної справи.

#### **Очікувані результати навчання:**

Студенти повинні:

##### ***знати:***

- сучасний стан і перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства;
- специфіку процесів надання готельних послуг у підрозділах готельного господарства;
- наукові принципи класифікації готельних послуг;
- показники якості готельних послуг та суть методів їх визначення;
- принципи комплексної оцінки та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

##### ***вміти:***

- виконати аналіз наукових джерел інформації щодо сучасного стану і перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства;
- дослідити закономірності формування готельних послуг, визначити перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства для різних контингентів споживачів;
- удосконалити існуючі та розробити нові технології надання послуг на основі останніх досягнень науки і техніки;
- визначати показники якості надання послуг та суть методів їх визначення;
- дати комплексну оцінку якості та експертизи якості надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредитів ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни:**

**Змістовий модуль 1.** Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві.

**Змістовий модуль 2.** Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг.

### **Змістовий модуль 1.**

#### **Якість надання послуг в готельному і ресторанному господарстві**

##### **Тема 1. Теоретичні основи готельного господарства**

Предмет, мета, завдання дисципліни. Об'єм дисципліни, характеристика навчальної програми, форми контролю знань. Зв'язок з фундаментальними та інженерними дисциплінами. Терміни і визначення понятійного апарату «гостинність». Зміст основних понять готельного господарства.

##### **Тема 2. Основи менеджменту готельного бізнесу. Класифікація і загальна характеристика послуг**

Наукові принципи систематизації послуг. Модель та основні концепції гостинності. Сутність та особливості готельних послуг.

### **Тема 3. Організація надання основних і додаткових послуг**

Особливості процесу надання основних послуг у готелях. Додаткові готельні послуги як показник високої якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

### **Тема 4. Поняття та особливості якості готельних послуг**

Поняття якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг. Чинники формування якості обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Показники якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Механізм управління якістю послуг у готелях.

## **Змістовий модуль 2.**

### **Організація проведення експертизи якості надання готельних послуг**

#### **Тема 5. Процес контролю якості надання послуг: сутність і зміст основних етапів**

Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг. Методи визначення показників якості готельних послуг.

#### **Тема 6. Оцінка якості обслуговування**

Методи оцінки якості обслуговування. Сприйняття і оцінка гостем якості обслуговування. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування. Політика якісного обслуговування.

#### **Теми 7. Поняття експертизи, мета, завдання, класифікація**

Класифікація експертиз за основними критеріями поділу. Об'єкти і суб'єкти експертизи. Методи експертизи.

#### **Теми 8. Організація і техніка проведення експертизи якості готельних послуг**

Технологія проведення окремих видів експертиз. Супровідна документація при проведенні експертизи. Правила та порядок проведення окремих видів експертиз.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Круль Г. Я. Основи готельної справи. – К.: ЦУЛ, 2011. – 368 с.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. – К.: ЦУЛ, 2012. – 472 с.
3. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. – К.: Кондар, 2008. – 460 с.
4. Мунін Г. Б., Змійов А. О., Зівнов`єв Г. О., Самарцев Є. В. Управління сучасним готельним комплексом. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
5. Сахно Є.Ю., Дорош М.С. Менеджмент сервісу. Теорія та практика: Навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

#### **Допоміжна література**

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Фірма Інкос; Центр навч. літ., 2007. – 382 с.
2. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В.

- Організація готельного господарства. – К.: Кондор, 2011. – 410 с.
3. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. – К.: ЦУЛ, 2009. – 344 с.
4. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

### Інформаційні ресурси

1. <http://pidruchniki.com/12780212/menedzhment/>
2. [http://www.uazakon.com/documents/date\\_4y/pg\\_iiclxd.htm](http://www.uazakon.com/documents/date_4y/pg_iiclxd.htm)
3. <http://www.vs.com.ua/>
4. <http://grtb.com.ua/>
5. <http://tppua.org/>
6. <http://www.csm.kiev.ua/>
7. <http://uk.cci.vn.ua/services/goods-examination/>
8. <http://krogerc.info/ua/procs/detail/732.html>

#### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

#### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю навчальних досягнень студентів.

Використовуються різні методи контролю (усного, письмового), які забезпечують підвищенню мотивації студентів – майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому контролю (залік).

#### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час складання екзамену з навчальної дисципліни «Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства»

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 відмінно	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про розробку інноваційних продуктів у готельних господарствах, знає та вміє обирати методику та організувати процес планування інноваційної діяльності підприємств. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 добре	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, але може допустити неточності у характеристиці сучасних

			методів інноваційної діяльності в готельному бізнесі.
<b>74-81</b>	<b>4 добре</b>	<b>C</b>	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з підготовки документальної бази та виконання завдань щодо планування інноваційної діяльності готельних підприємств, але має труднощі у формулюванні висновків.
<b>64-73</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>D</b>	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріпленні прикладами.
<b>60-63</b>	<b>3 задовільно</b>	<b>E</b>	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
<b>35-59</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>FX</b>	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
<b>1-34</b>	<b>2 незадовільно</b>	<b>F</b>	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

### 1.3.7. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Розроблено:

Ярошенко Н.Ю., викладач кафедри готельно-ресторанної справи

#### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів напряму підготовки 6.140101. Готельно-ресторанна справа. Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних і практичних стадій технологічного процесу виробництва продуктів харчування.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім спеціалістам оволодіти технологією виробництва з урахуванням вимог створення продукції високої якості і систематизація окремих стадій технологічного процесу виробництва продуктів харчування.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є загальні принципи здійснення технологічного процесу виробництва та реалізації кулінарної і кондитерської продукції, напоїв з визначеними властивостями і якістю.

#### **Міждисциплінарні зв'язки**

Курс «Технологія продукції ресторанних господарств» вивчається у тісному зв'язку з такими дисциплінами, як «Основи кулінарної майстерності», «Харчова хімія», «Гігієна і санітарія в галузі»,

«Товарознавство», «Сервісна діяльність», «Організація готельного господарства» «Організація ресторанних господарств» та ін..

## **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою** вивчення курсу «Технологія продукції ресторанного господарства» є формування базових знань з технології виробництва кулінарної та кондитерської продукції; оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями щодо технологічних процесів у закладах ресторанного господарства, випуску кулінарної продукції та її споживання.

**1.2. Основними завданнями** навчальної дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства» є:

### **теоретичні**

- ознайомлення з основами технології виробництва кулінарної, кондитерської продукції, напоїв;
- оволодіння технологією їх виробництва з метою опанування студентами основ управління технологічними процесами з урахуванням вимог створення продукції високої якості, визначеної харчової і біологічної цінності, енергоємності;

### **практичні:**

- набуття знань і вмінь пов'язувати наукові та нормативні положення з сучасною практикою галузі (ресторанним господарством);
- ефективно використання вмінь і навичок в процесі надання послуг харчування різним верствам населення і забезпечення попиту на продукцію ресторанного господарства;
- набуття знань щодо формування асортименту кулінарної продукції, визначення перспектив його розвитку;
- набуття практичних навичок з виробництва і реалізації кулінарної та кондитерської продукції власного виробництва ЗРГ.

### **Компетентності:**

- опанувати теоретичні, практичні навички та реалізація їх при виробництві кулінарної продукції ЗРГ,
- діагностувати технології кулінарної продукції ЗРГ як цілісні технологічні системи, спрямовані на удосконалення існуючих та розробку нових, більш ефективних технологічних процесів,
- впливати на структуру, збалансованість і культуру харчування людини.

### **Очікувані результати навчання:**

студенти повинні:

#### **знати:**

- основні поняття, терміни та визначення, що використовуються у технологіях продукції ресторанного господарства та технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції;
- фізіологічні основи харчування та характеристики основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва продукції ресторанного господарства;



- сутність процесів які відбуваються у сировині, харчових продуктах при їх переробці в умовах ресторанного господарства;
- знати і вміти використовувати властивості сировини при її технологічній переробці;
- знати базові технології переробки та отримання страв з м'яса, великої та дрібної рогатої худоби, риби, сільськогосподарської птиці, овочів, технології перших

**ВМІТИ:**

- моделювати та оцінювати технологічні процеси у технологіях продукції ресторанного господарства та впливати на умови їх проходження;
- вміти в сучасних умовах виробництва провести розрахунки та необхідні зміни умов проведення процесів у технологіях продукції ресторанного господарства для поліпшення якості готової продукції;
- обрати технологічні параметри, які не зменшать якісні показники продукції;
- науково обґрунтовувати зміни технологічних параметрів.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 315 годин / 10,5 кредити ECTS.

**2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1.** Сучасний стан харчування, екології та здоров'я населення України. Технологічні принципи виробництва продукції закладами ресторанного господарства

**Змістовний модуль 2** Технологічні принципи виробництва продукції закладами ресторанного господарства

**Змістовий модуль 3.** Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів і кулінарних страв і виробів для ЗРГ

**Змістовий модуль 4** Технологічні принципи виробництва кулінарних страв і виробів для ЗРГ

**Змістовий модуль 5.** Фізіологічні основи харчування, технологічні принципи виробництва напоїв, оздоблювальних напівфабрикатів та дріжджового тіста для закладів ресторанного господарства.

**Змістовий модуль 6.** Технологічні принципи виробництва борошняних кондитерських виробів для ЗРГ

**Змістовий модуль 1. Сучасний стан харчування, екології та здоров'я населення України. Технологічні принципи виробництва продукції закладами ресторанного господарства**

**Тема 1. Харчування людини як медико-біологічна та соціально-економічна проблема.**

Соціально-економічне значення функціонування закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Науково-практична політика у сфері здорового харчування. Роль ЗРГ в комплексі готелів.

Мотивація та цілеспрямованість у вивченні дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства». Взаємозв'язок дисциплін та інтеграція знань.

Харчування та життєдіяльність людини. Основні харчові речовини, їх класифікація, характеристика та значення для життєдіяльності людини. Концепція раціонального харчування.

## **Тема 2. Загальна характеристика основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва продукції ЗРГ**

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

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

## **Тема 3. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції**

Характеристика виробничо-технологічної діяльності ЗРГ, її мета та завдання. 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 теплової обробки.

Основні поняття про якість кулінарної продукції. Чинники, які впливають на формування якості продукції харчування. Законодавча база регулювання якості кулінарної продукції. Характеристика технологічної документації.

## **Змістовний модуль 2 Технологічні принципи виробництва продукції закладами ресторанного господарства**

### **Тема 4. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів (далі по тексту - овочів)**

Значення продуктів рослинного походження (ПРП) у харчуванні.

Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів із овочів за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із овочів. Характеристика механічної кулінарної обробки овочів.

Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв кулінарних виробів.

#### **Тема 5. Технологія страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів (далі по тексту - овочів)**

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

#### **Тема 6. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з борошна**

Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Характеристика механічної кулінарної обробки борошна та продуктів його переробки. Класифікація напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з борошна та продуктів його переробки. Умови і терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

#### **Тема 7. Технологія напівфабрикатів та кулінарних виробів з м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин (далі за текстом - м'яса)**

Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з м'яса за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з м'яса. Характеристика механічної кулінарної обробки з м'яса.

Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів, вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

#### **Тема 8. Технологія страв з м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин (далі за текстом - м'яса)**

Класифікація страв та кулінарних виробів з м'яса за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки 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 й 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.

### **Тема 9. Технологія напівфабрикатів з птиці, кролика, пернатої дичини (далі за текстом - з птиці)**

Характеристика властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів з птиці за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з птиці. Характеристика механічної кулінарної обробки з птиці.

Умови та терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

### **Тема 10. Технологія страв та кулінарних виробів з птиці, кролика, пернатої дичини (далі за текстом - з птиці)**

Класифікація страв та кулінарних виробів з птиці за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки 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 й 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.

### **Змістовий модуль 3. Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів і кулінарних страв і виробів для ЗРГ**

### **Тема 11. Технологія страв та кулінарних виробів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів) (далі за текстом - з риби)**

Класифікація страв та кулінарних виробів з риби за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки 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 й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту і технологій кулінарної продукції з риби для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

### **Тема 12. Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в ЗРГ**

Визначення терміну «універсальні напівфабрикати», класифікація за сукупними ознаками (бульйони, відвари, пасеровки - овочева, борошняна тощо, паніровки та ін.), шляхи формування асортименту.

Принципові технологічні схеми виробництва «універсальних напівфабрикатів». Умови й терміни зберігання та реалізації напівфабрикатів; вимоги до якості напівфабрикатів. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

### **Тема 13. Технологія соусів**

Роль соусів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва соусів за групами. Загальні правила приготування та реалізації соусів. Умови й терміни зберігання та реалізації соусів; вимоги до якості напівфабрикатів.

Перспективи розвитку асортименту й технологій продукції для різних типів ЗРГ і різних контингентів споживачів.

#### **Змістовий модуль 4 Технологічні принципи виробництва кулінарних страв і виробів для ЗРГ**

##### **Тема 14. Технологія страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки**

Класифікація страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки напівфабрикатів з круп, бобових 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 та продуктів їх переробки за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій кулінарної продукції з круп, бобових та продуктів їх переробки для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

##### **Тема 15. Технологія страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки**

Класифікація страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками. Характеристика способів теплової обробки 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 й 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.

##### **Тема 16. Технологія супів**

Роль супів у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва супів за групами. Загальні правила приготування та реалізації супів за групами.

Умови й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій супів для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

##### **Тема 17 Технологія холодних страв та закусок (далі - холодних страв)**

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 й терміни зберігання та реалізації готової продукції; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту й технологій холодних страв та закусок для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

#### **Тема 18. Технологія десертів (солодких страв)**

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

#### **Змістовий модуль 5. Фізіологічні основи харчування, технологічні принципи виробництва напоїв, оздоблювальних напівфабрикатів та дріжджового тіста для закладів ресторанного господарства.**

#### **Тема 19. Фізіологічні основи раціонального та адекватного харчування, диференційоване харчування різних груп населення**

Сучасні тенденції розвитку індустрії ЗРГ в Україні та за кордоном. Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативні види харчування тощо) як передумова для формування меню ЗРГ.

#### **Тема 20. Технологія приготування холодних та гарячих напоїв.**

Роль напоїв у харчуванні, характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація 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 завдання етапів технологічного процесу.

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

### **Тема 21. Загальні відомості про види тіста, випечені, оздоблювальні напівфабрикати, готову продукцію**

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

### **Тема 22. Технологія оздоблювальних напівфабрикатів**

Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та завдання етапів технологічного процесу. Роль компонентів у формуванні якості оздоблювальних напівфабрикатів та готових борошняних кондитерських виробів.

### **Тема 23. Технологія дріжджового тіста та виробів з нього**

Класифікація дріжджового тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва дріжджового тіста та виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з дріжджового тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами.

Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з дріжджового тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту та технологій виробів з дріжджового тіста для різних типів ЗРГ і різних категорій споживачів.

### **Змістовий модуль 6. Технологічні принципи виробництва борошняних кондитерських виробів для ЗРГ**

#### **Тема 24. Технологія бісквітного тіста та виробів із нього**

Класифікація бісквітного тіста та виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва бісквітного тіста та виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з бісквітного тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами.

Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з бісквітного тіста; вимоги до якості. Перспективи розвитку асортименту і технологій виробів з бісквітного тіста для різних типів ЗРГ та різних категорій споживачів

#### **Тема 25. Технологія пісочного та листкового тіста й виробів з нього**

Класифікація пісочного та листкового тіста й виробів з нього за сукупними ознаками. Принципова схема технологічного процесу виробництва пісочного та листкового тіста й виробів з нього. Основи технології виробництва виробів з пісочного та листкового тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови й терміни зберігання та реалізації виробів з пісочного та листкового тіста; вимоги до якості.

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

#### **Тема 26. Технологія інших (пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін.) видів тіста та виробів із них**

Принципові схеми технологічного процесу виробництва інших (пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдального та ін.)

видів тіста й виробів із них, механізм утворення тіста, роль компонентів у формуванні якості готових виробів. Основи технології виробів з інших видів тіста. Загальні правила приготування та реалізації за групами. Умови, терміни зберігання та реалізації виробів з інших видів тіста; вимоги до якості.

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

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Барановский В. А., Перетятко Т. И. Кондитер. Учебное пособие. – Ростов на Дону: «Феникс», 2001.
2. Богушева В.И. Технология приготовления пищи. Учебно-метод. пособие. – М.: ИКЦ «Март», Ростов на/Д: Изд.центр «Март», 2005. – 320 с.
3. Бутейкис Н. Г., Жукова А. А. Технология приготовления мучных кондитерских изделий. – М.: ИРПО; Изд. центр «Академия», 2001.
- Гальперина Г.А. Золотая книга кулинарных рецептов. – М. Вече, 2003. – 511с.
4. Денисов Д.И. Соусы. Антология. –М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанне ведомости», 2002. – 198 с.
5. ДСТУ 3862-99 “Громадське харчування. Терміни та визначення” Государственный стандарт Украины. – Киев, 2000. – 17с.
6. Золотая кулинарная книга. – М.,Мн. АСТ.Харвест, 2000. – 1104с.
7. Ковалев Н.И., Куткина М.Н., Кравцов В.А. Технология приготовления пищи. – М.: Издательский дом «Деловая литература». Из-во «Омега-Л», 2005. – 480 с.
8. Мазаракі А.А., Пересічний М.І., Зубар Н.М., Кутєпова Р.Г. Кулінарне мистецтво: правила змагань. – К.: КНТЕУ, 2003. – 98 с.
9. Райт Дж., Трой Э. Новое о кулинарии: кулинарные шедевры от Le Cordon Bleu/ Пер. с англ. – М.: Издательский дом “Ниола 21-й век”, 2001 – 352с.
10. Ратушный, Б.А. Баранов, Н.И. Ковалев А. С. и др. Технология продукции общественного питания. В 2-х т. / – М.: Мир, 2003. - 416 с.
- Сопина Л.Н. Пособие для повара.- М. Академия, 2002.- 239с.
11. Фурс И.Н. Технология производства продукции общественного питания. - Мн. Новое знание, 2002. – 799с.
12. Харченко Н.Э. Технология приготовления пищи. Учебн. пособие. – М.: Издат. центр «Академия », 2004. – 288 с.
13. Шатун Л.Г. Технология приготовления пищи: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К », 2004. – 480 с.
14. Шестакова Т.И. Кондитер-профессионал, М.: Дашков и К, 2004.
15. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі. – К. Кондор, 2003. – 505с.

#### **Допоміжна література**

1. Артюхова С. А., Богданов В. Д., Дацун В.М., Ким Э. Н. Технология продуктов из гидробионтов. – К., 2001.
2. Воробьева Т. М., Гаврилова Т. А. Большая кулинарная энциклопедия. – М.: Эксмо, 2003. – 255 с.



3. Годон Жан-Клод. Фуршет. Рецепты на любой вкус. – М.: Аст-Прес СКД, 2003. – 160 с.
4. ГОСТ 30390–95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
5. Гуцин В.В. Технология полуфабрикатов из мяса птицы. – М.: Колос, 2002. – 200 с.
6. ДСТУ 3946-2000. “Продукція харчова. Основні положення” – К.: Держстандарт України, 2000. – 6с.
7. Ершов П.С. Сборник рецептур на хлеб и хлебобулочные изделия. – К., 2003.
8. Ефимов А., Ковалев В., Шарова Т. Рыба и морепродукты. – М.: Изд. Дом “Ресторанные ведомости”, 2004, 245 с.
9. Зайчик Ц.Р. Напитки. Краткий словарь-справочник. – М.: ДеЛи принт, 2001. – 51 с.
10. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів /О. В.Шалимінов, Т.П. Дяченко, Л.О. Кравченко та інш. – Х. Фактор, 2002.- 752с.
11. Искусство кулинарии. – М.: Изд-во ЄКСМО-Пресс, 2002. – 560 с.
12. Кантере В.М., Матисон В.А., Фоменко М.А. и др.
13. Органолептический анализ пищевых продуктов. – М.: МГУПП, 2002. – С. 16-72.
14. Касьянов А.В. Технология производства паштетов и фаршей. – РнД: Март, 2202.
15. Корячкина С.Я. Новые виды мучных кондитерских изделий. 2002.
16. Люка А.П. Европейская кухня. – М.: Олма-Пресс Инвест, 2004. – 174 с.
17. Методы исследования мяса и мясных продуктов. Антипова Л.В., Глотова И.А., Рогов И.А. – М.: Колос, 2004. – 376 с.
18. Могильный М.П. Салат-коктейли. Новые технологии в общественном питании. – М.: ДеЛи принт, 2002. – 30 с.
19. Мэнли Д. Мучные кондитерские изделия. – М., 2003.
20. Мясные блюда: Тонкости приготовления. – М.: Ниола 21 век, 2000.
21. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004
22. Г.Т. П’ятницька. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, іноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2007. – 456 с.
23. Похлебкин В.В. Кухня века / М.: Полифакт, 2000.
24. Рогов И.А. и др. Производство мясных полуфабрикатов. – М.: Колос-Пресс, 2001. – 336 с.
25. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции.- М. Хлебпродинформ, 2001. – 616с.
26. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий .- М. Дело и Сервис, 2002. – 1010с.
27. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий ближнего зарубежья. – СПб.: Профессия, 2001. – 424с.

28. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий обществ.питания Авт.-сост. Здобнов А.И., Цыганенко В.А., Пересичный М.И. -К. А.С.К., 1998.- 656с.
29. Сборник рецептур для кондитера. Серия “Учебный курс”. Ростов Н/Д: Феникс, 2001. – 320с.
30. Сборник рецептур для повара.- Ростов на/Д: Феникс, 2001. – 448с.
31. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 1986. – 295с.
32. Справочник по разделке мяса. Забашта А.Г., Подвойская И.А. и др. – М.: Франтэра, 2002. – 320 с.
33. Справочник технолога общественного питания. - М.: Экономика, 2000.
34. Справочник технолога по обработке рыбы и морепродуктов. СПб.: ГИОРД, 2003.
35. Стрингер М., Деннис К. Охлажденные и замороженные продукты: научные основы и технологии. СПб, Професия, 2003. – 496 с.
36. Франс К. Новая книга о вкусной и здоровой пище. – М., 1999.
37. Химический состав пищевых продуктов. -М.: Легкая и пищ. пром-сть, 2000.

#### **Періодичні видання**

1. Вопросы питания;
2. Гастроном;
3. Гурмэ;
4. Известия вузов, серия «Пищевая технология»;
5. Кондитерское производство
6. Питание и общество;
7. Журнал профессионалов ресторанного бизнеса «Ресторатор»;
8. Ресторанная жизнь;
9. Харчова і переробна промисловість;
10. Хлібопродукти;
11. Мороженое и замороженные продукты
12. Мясная промышленность;
13. Мясная индустрия;
14. Мясное дело;
15. Пищевые ингредиенты: сырье, добавки;
16. Ресторатор;
17. Ресторанная жизнь;
18. Рыбное хозяйство;
19. Зерно і хліб;
20. Share меню;
21. Школа гастронома;
22. Food & Drinks.

#### **Інформаційні ресурси**

1. [www.book.sgg.ru](http://www.book.sgg.ru)
2. [www.ukrkonditer.kiev.ua](http://www.ukrkonditer.kiev.ua)

#### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

#### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

#### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про основні види технологій сучасного виробництва, знає та вміє обирати конструкційні матеріали для виготовлення певних виробів. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує практичну роботу без помилок, але може допустити неточності у характеристиці нових конструкційних матеріалів.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання лабораторних досліджень, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріплені прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

## 2.1.4. КУЛЬТУРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Розроблено:

Ярошенко Н.Ю., викладач кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних принципів формування знань про культурні та етичні особливості організації і ведення готельно-ресторанної справи.

- Засвоєння курсу дає можливість майбутнім спеціалістам впливати на культурні компоненти сервісу, концепцію готельно-ресторанного комплексу, стратегію і тактику поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування основних знань для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

#### **Міждисциплінарні зв'язки**

Курс «Культура готельно-ресторанної справи» вивчається у тісному зв'язку з такими дисциплінами, як «Філософія», «Психологія», «Сервісна діяльність», «Організація готельного господарства» та ін..

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою** вивчення курсу «Культура готельно-ресторанної справи» є формування освітніх інтересів особистості й розвитку системи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації і ведення готельно-ресторанної справи.

1.2. Основними завданнями навчальної дисципліни «Культура готельно-ресторанної справи» є:

- **теоретичні** - формування знань та вмінь і поступове засвоєння етико-культурних компонентів у готельно-ресторанному бізнесі;
- **практичні** - сформувати культуру працівника готельно-ресторанної справи.

#### **Компетентності:**

задоволення освітніх інтересів особистості й розвитку культурно - етичних компонентів

формування знань про культурні та етичні особливості організації і ведення готельно-ресторанної справи.

#### **Очікувані результати навчання:**

студенти повинні:

#### **знати:**

- впливання культури сервісу на концепцію (ідеологію) готельно-ресторанного комплексу,
- стратегію і тактику поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг (продуктів),

- володіння компонентами культури сервісу (психологічними, етичними, естетичними, організаційними тощо).

**вміти:**

- цивілізовано надавати послуги свого готельно-ресторанного комплексу;
- реалізувати різні заходи щодо «засвоювання» свого споживача та «утримання» його на довгий термін.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин / 5 кредити ECTS

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1.** Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі.

**Змістовий модуль 2.** Формування культури працівника готельно-ресторанної справи

**Змістовий модуль 3.** Естетична культура готельно-ресторанного сервісу

**Змістовий модуль 4.** Організація процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення

### **Змістовий модуль 1. Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі.**

**Тема 1.** Професійна культура як ознака ділового успіху в готельно-ресторанній індустрії.

**Тема 2.** Корпоративна культура і корпоративна етика в готельно-ресторанному бізнесі

**Тема 3.** Культура ділового спілкування.

### **Змістовий модуль 2. Формування культури працівника готельно-ресторанної справи**

**Тема 4.** Культура організації і проведення комунікативних заходів в індустрії гостинності.

**Тема 5.** Культура ділової поведінки.

**Тема 6.** Культура поведінки у неформальній обстановці.

### **Змістовий модуль 3. Естетична культура готельно-ресторанного сервісу**

**Тема 7.** Імідж ділової людини

**Тема 8.** Естетична культура готельно-ресторанного сервісу

### **Змістовий модуль 4. Організація процесу обслуговування та його матеріально-технічне забезпечення**

**Тема 9.** Організаційна культура ресторанного сервісу

**Тема 10.** Матеріально-технічне забезпечення культури готельно-ресторанного сервісу

**Тема 11.** Матеріально-технічне забезпечення культури ресторанного сервісу

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. Джордж Р.Т. Деловая этика / Р.Т. Джордж; пер. с англ. Р.И. Столпера. - СПб.: Экон. Шк, - М.: Прогресе, 2001, - Т, 1. - 496 с; Т. 2. - 560 с.
2. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика / Ф.А. Кузин. - М.: Ось. - 89, 2002. - 512 с.
3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учеб. ДЛЯ студ. вузов / А.Я. Кибанов. -М.: ИНФРА-М, 2002. - 368 с.
4. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. - К.: Центр наук, л-ри, 2003. - 348 с.
5. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны). - М: ОАО «НПО» Изд-во «Экономика», 2000. - 207 с.
6. Радченко С.Г. Этика бізнесу. Практикум : навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2006.- 192с.
7. Статінова Н.П., Радченко С.Г. Этика бізнесу. - К.:КНТЕУ, 2006.-192с.

#### **Допоміжна література**

1. Ботвина Н. Міжнародні культурні традиції: мова та етикет ділової комунікації: навч. посіб. - 2-ге вид. доп. і перероб. - К.: АртЕК, 2002. - 206 с.
2. Браун Л. Имидж - путь к успеху: практ. пособие для мужчин и женщин / пер. с англ. - СПб.: Пресс, 1996. - 288 с.
3. Кубышкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. - Мн.: ООО«Новое знание», 2000.- 216 с.
4. Монахов Г.А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж. - К.: Альтерпрес, 2001. - 474 с.
5. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навчальний посіб. - К.: Кондор, 2005. - 408 с.
6. Пиз А. Язык телодвижений. - СПб.: Издат. дом «Гуттен-берг»,2000. - 186с.
7. Сабат Э.М. Бизнес-этикет / пер. с англ. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. - 237 с.
8. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. - СПб.: Питер, 2002. - 448 с.
9. Таранов П.С. Методы 100%-ной победы: манеры поведения, логика риска, зигзаги общения. - Симферополь: Реноме, 1998.-559 с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: ученик / под. ред. Чудновского А.Д. М.: Асоц. автор изд. «Тандем». Из-во ЭКМОС, 2000. - 400 с.
11. Шеломенцев В.М. Этикет і сучасна культура спілкуванн: за заг. ред. В.К. Федорченка. - 2-ге вид. - К.: Лібра, 2003. - 416 с.
12. Этикет. Умение жить и вести себя дома, в семье и обществе / сост. В.Н. Николаева, СП. Петров. - М.: Цитадель-триада, 1999. - 224 с.
13. Энциклопедия этикета / Сост. О.И. Максименко. - М.: ООО «Изд-во АСТ»; ООО «Изд-во Астрель», 2001. - 512 с.
14. Этика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. - Суми: Університетам книга, 2002. - 208 с.

- 15..Етика и психология менеджмента: учеб. пособие / под общ. ред. Ю.Л. Неймера, В.Б. Шапарь, В.К. Миротниченко. - Ростов Н/Д: Феникс, 2002. 384 с.
- 16.Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: Демо, 2001. - 280 с.

### Інформаційні ресурси

1. [www.management.com.ua](http://www.management.com.ua)
2. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
3. [www.restorator.com.ua](http://www.restorator.com.ua)
4. [www.ProHotel.ru](http://www.ProHotel.ru)
5. [www.HoReCa-portal.ru](http://www.HoReCa-portal.ru)
6. [f-group@.kiev.ua](mailto:f-group@.kiev.ua)
7. [www.Top-managrer.com.ua](http://www.Top-managrer.com.ua)
8. <http://www.unglobalcompact.org/>
9. <http://www.oecd.org/pumalethics>
10. <http://europa.eu.int/comm/trade/miti/invest/oecd.htm>

#### 4.Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

#### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

#### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час заліку з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
64-73		D	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує

	<b>зараховано</b>		задовільні результати,
<b>60-63</b>		<b>E</b>	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
<b>35-59</b>	<b>Не зараховано</b>	<b>FX</b>	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
<b>1-34</b>	<b>Не зараховано</b>	<b>F</b>	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

## 2.1.5. ОСНОВИ КУЛІНАРНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ

Розроблено:

Ярошенко Н.Ю., викладач кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Основи кулінарної майстерності» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 241. Готельно-ресторанна справа

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами основних теоретичних і практичних стадій технологічного процесу виробництва продуктів харчування.

Засвоєння курсу дає можливість майбутнім спеціалістам оволодіти технологією виробництва з урахуванням вимог створення продукції високої якості.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування основних знань для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу, вивчення основних етапів створення кулінарної та кондитерської продукції її склад і властивості та технологіє їх виробництва.

#### **Міждисциплінарні зв'язки:**

Курс «Основи кулінарної майстерності» вивчається у тісному зв'язку з такими дисциплінами, як «Харчова хімія», «Гігієна і санітарія в галузі», «Сервісна діяльність», «Організація готельного господарства» «Організація обслуговування» та ін.

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою** вивчення курсу «Основи кулінарної майстерності» полягає формування у студентів базових знань щодо основних принципів кулінарної обробки продуктів харчування з метою отримання кулінарної продукції із заданими властивостями при використанні сучасних технологічних засобів.

**1.2. Основними завданнями** навчальної дисципліни «Основи кулінарної майстерності» є:

#### **теоретичні:**

- ознайомлення з основами технології виробництва кулінарної, кондитерської продукції, напоїв;



- оволодіння технологією їх виробництва з метою опанування студентами основ управління технологічними процесами з урахуванням вимог створення продукції високої якості, визначеної харчової і біологічної цінності, енергоємності;

**- практичні:**

- набуття знань і вмінь пов'язувати наукові та нормативні положення з сучасною практикою галузі (ресторанним господарством);

- ефективне використання вмінь і навичок в процесі надання послуг харчування різним верствам населення і забезпечення попиту на продукцію ресторанного господарства;

- набуття знань щодо формування асортименту кулінарної продукції, визначення перспектив його розвитку;

- набуття практичних навичок з виробництва і реалізації кулінарної та кондитерської продукції власного виробництва ЗРГ.

**компетентності:**

опанувати теоретичні, практичні навички та реалізувати їх при виробництві кулінарної продукції ЗРГ;

вміти діагностувати технології кулінарної продукції ЗРГ як цілісні технологічні системи;

впливати на структуру технологічного процесу, збалансованість і культуру харчування людини.

**Очікувані результати навчання:**

студенти повинні:

***знати:***

- основи технології виробництва кулінарної, кондитерської продукції, напоїв;

- систематизацію окремих стадій технологічного процесу виробництва харчових продуктів, технології їх виробництва з метою опанування основами управління технологічними процесами, визначення їхньої харчової і біологічної цінності та енергоємності;

***вміти:***

- пов'язувати наукові та нормативні положення з сучасною практикою галузі;

- ефективно використовувати вміння і навички в процесі надання послуг харчування різним верствам населення і забезпечення попиту на продукцію ресторанного господарства

- формувати асортимент кулінарної продукції, визначати перспективи його розвитку;

- набути практичних навичок з виробництва і реалізації кулінарної та кондитерської продукції власного виробництва ЗРГ.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 435 годин / 14,5 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1.** Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів для ЗРГ

**Змістовий модуль 2.** Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів і кулінарних страв для ЗРГ.

**Змістовий модуль 3.** Технологічні принципи виробництва кулінарних страв і борошняних кондитерських виробів для ЗРГ

### **Змістовий модуль 1. Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів для ЗРГ**

Тема 1. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції.

Тема 2. Технологія виробництва бульйонів, відварів. Технологія виробництва соусів.

Тема 3. Технологія напівфабрикатів з овочів, плодів, грибів

Тема 4. Технологія напівфабрикатів із м'яса, м'ясопродуктів і м'яса диких тварин

Тема 5. Технологія напівфабрикатів з птиці, кролика, дичини

Тема 6. Технологія напівфабрикатів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів)

Тема 7. Технологія виробництва напівфабрикатів і страв із круп, бобових і макаронних виробів.

Тема 8. Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки

Тема 9. Технологія напівфабрикатів з борошна

### **Змістовий модуль 2. Технологічні принципи виробництва напівфабрикатів і кулінарних страв для ЗРГ.**

Тема 10. Технологія гарячих і холодних супів

Тема 11. Особливості технології охолоджених і швидкозаморожених напівфабрикатів різного ступеню готовності

Тема 12. Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в ЗРГ

Тема 13. Технологія страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів

Тема 14. Технологія страв та кулінарних виробів з круп, бобових та продуктів їх переробки.

Тема 15. Технологія страв та кулінарних виробів з молока, яєць та продуктів їх переробки.

Тема 16. Технологія страв та кулінарних виробів з м'яса, м'ясопродуктів та диких тварин

### **Змістовий модуль 3. Технологічні принципи виробництва кулінарних страв і борошняних кондитерських виробів для ЗРГ**

Тема 17. Технологія страв та кулінарних виробів з птиці, кролика та дичини

Тема 18. Технологія страв та кулінарних виробів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів)

- Тема 19. Технологія холодних страв і закусок  
 Тема 20. Технологія десертів (солодких страв)  
 Тема 21. Загальні відомості про напої  
 Тема 22. Загальні відомості про види тіста, випечені, оздоблювальні напівфабрикати, готову продукцію. Технологія оздоблювальних напівфабрикатів  
 Тема 23. Технологія дріжджового тіста та виробів з нього  
 Тема 24. Технологія бісквітного, листкового, заварного тіста та виробів із них  
 Тема 25. Технологія пісочного та пряничного тіста і виробів з них

### 3. Рекомендована література

#### Базова література

1. Барановский В.А., Перетятко Т.И. Кондитер. Учебное пособие. – Ростов на Дону: «Феникс», 2001.
2. Богушева В.И. Технология приготовления пищи. Учебно-метод. пособие. – М.: ИКЦ «Март», Ростов на/Д: Изд.центр «Март», 2005. – 320 с.
3. Бутейкис Н.Г., Жукова А.А. Технология приготовления мучных кондитерських изделий. – М.: ИРПО; Изд. центр «Академия», 2001.
- Гальперина Г.А. Золотая книга кулинарных рецептов. – М. Вече, 2003. – 511с.
4. Денисов Д.И. Соусы. Антологія. –М.: ЗАО «Издательский дом «Ресторанне ведомости», 2002. – 198 с.
5. ДСТУ 3862-99 “Громадське харчування. Терміни та визначення” Государственный стандарт Украины. – Киев, 2000. – 17с.
6. Золотая кулинарная книга. – М.,Мн. АСТ.Харвест, 2000. – 1104с.
7. Ковалев Н.И., Куткина М.Н., Кравцов В.А. Технология приготовления пищи. – М.: Издательский дом «Деловая литература». Из-во «Омега-Л», 2005. – 480 с.
8. Мазаракі А.А., Пересічний М.І., Зубар Н.М., Кутєпова Р.Г. Кулінарне мистецтво: правила змагань. – К.: КНТЕУ, 2003. – 98 с.
9. Райт Дж., Трой Э. Новое о кулинарии: кулинарные шедевры от LeCordonVeu/ Пер. с англ. – М.: Издательский дом “Ниола 21-й век”, 2001 – 352с.
10. Ратушный, Б.А. Баранов, Н.И. Ковалев А. С. и др. Технология продукции общественного питания. В 2-х т. / – М.: Мир, 2003. - 416 с.
- Сопина Л.Н. Пособие для повара.- М. Академия, 2002.- 239с.
11. Фурс И.Н. Технология производства продукции общественного питания. - Мн. Новое знание, 2002. – 799с.
12. Харченко Н.Э. Технология приготовления пищи. Учебн. пособие. – М.: Издат. центр «Академия », 2004. – 288 с.
13. Шатун Л.Г. Технология приготовления пищи: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К », 2004. – 480 с.
14. Шестакова Т.И. Кондитер-профессионал, М.: Дашков и К, 2004.

15. Шумило Г.І. Технологія приготування їжі. – К. Кондор, 2003. – 505с.

#### Допоміжна література

1. Артюхова С. А., Богданов В.Д., Дацун В. М., Ким Э. Н. Технология продуктов из гидробионтов. – К., 2001.
2. Воробьева Т. М., Гаврилова Т. А. Большая кулинарная энциклопедия. – М.: Эксмо, 2003. – 255 с.
3. Годон Жан-Клод. Фуршет. Рецепты на любойвкус. – М.: Аст-Прес СКД, 2003. – 160 с.
4. ГОСТ 30390–95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
5. Гуцин В. В. Технология полуфабрикатов из мяса птицы. – М.: Колос, 2002. – 200 с.
6. ДСТУ 3946-2000. “Продукція харчова. Основні положення” – К.: Держстандарт України, 2000. – 6с.
7. Ершов П.С. Сборник рецептов на хлеб и хлебобулочные изделия. – К., 2003.
8. Ефимов А., Ковалев В., Шарова Т. Рыба и морепродукты. – М.: Изд. Дом “Ресторанные ведомости”, 2004, 245 с.
9. Зайчик Ц. Р. Напитки. Краткий словарь-справочник. – М.: Де Липринт, 2001. – 51 с.
10. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів /О. В. Шалимінов, Т. П. Дяченко, Л. О. Кравченко та інш. – Х. Фактор, 2002.- 752с.
11. Искусство кулинарии. – М.: Изд-воЄКСМО-Пресс, 2002. – 560 с.
12. Кантере В.М., Матисон В.А., Фоменко М.А. и др. Органолептический анализ пищевых продуктов. – М.: МГУПП, 2002. – С. 16-72.
14. Касьянов А. В. Технология производства паштетов и фаршей. – РнД: Март, 2202.
15. Корячкина С. Я. Новые виды мучных кондитерских изделий. 2002.
16. Люка А. П. Европейская кухня. – М.: Олма-ПрессИнвест, 2004. – 174 с.
17. Методы исследования мяса и м'ясних продуктів. Антипова Л.В., Глотова И. А., Рогов И. А. – М.: Колос, 2004. – 376 с.
18. Могильный М. П. Салат-коктейли. Новые технологии в общественном питании. – М.: Де Липринт, 2002. – 30 с.
21. Національний стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ 4281:2004
22. Г.Т. П'ятницька. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, іноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2007. – 456 с.
23. Похлебкин В. В. Кухня века / М.: Полифакт, 2000.
24. Рогов И.А. и др. Производство м'ясних полуфабрикатов. – М.: Колос-Пресс, 2001. – 336 с.
25. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции.- М. Хлебпродинформ, 2001. – 616с.

26. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий .- М. Дело и Сервис, 2002. – 1010с.
27. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий ближнего зарубежья. – СПб.: Профессия, 2001. – 424с.
28. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий обществ. питания Авт.-сост. Здобнов А. И., Цыганенко В. А., Пересичный М. И. -К. А.С.К., 1998.- 656с.
31. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 1986. – 295с.
32. Справочник по разделке мяса. Забашта А. Г., Подвойская И. А. и др. – М.: Франтэра, 2002. – 320 с.
33. Справочник технолога общественного питания. - М.: Экономика, 2000.
34. Справочник технолога по обработке рыбы и морепродуктов. СПб.: ГИОРД, 2003.
35. Стрингер М., Деннис К. Охлажденные и замороженные продукты: научные основы и технологии. СПб, Профессия, 2003. – 496 с.

#### **Періодичні видання**

1. Вопросы питания;
2. Гастроном;
3. Гурмэ;
4. Известия вузов, серия «Пищевая технология»;
5. Кондитерское производство
6. Питание и общество;
7. Журнал профессионалов ресторанного бизнеса «Ресторатор»;
8. Ресторанна яжизнь;
9. Харчова і переробна промисловість;
10. Хлібопродукти;
11. Мороженое и заморожене продукты
12. Мясная промышленность;
13. Мясная индустрия;
14. Мясноедело;
15. Пищевые ингредиенты: сырье, добавки;
16. Ресторатор;
17. Ресторанная жизнь;
18. Рыбное хозяйство;
19. Зерно і хліб;
20. Share меню;
21. Школа гастронома;
22. Food&Drinks.

#### **Інформаційні ресурси**

1. [www.book.sgg.ru](http://www.book.sgg.ru)
2. [www.ukrkonditer.kiev.ua](http://www.ukrkonditer.kiev.ua)

**4.Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час екзамену з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	5 (відмінно)	A	Студент має глибокі міцні і системні знання з усього теоретичного курсу. Вільно володіє понятійним апаратом, знає основні проблеми навчальної дисципліни, її мету та завдання. Він має чітке уявлення про основні види технологій сучасного виробництва, знає та вміє обирати конструкційні матеріали для виготовлення певних виробів. Правильно застосовує здобуті теоретичні знання на практиці.
82-89	4 (добре)	B	Студент має міцні ґрунтовні знання, виконує практичну роботу без помилок, але може допустити неточності у характеристиці нових конструкційних матеріалів.
74-81		C	Студент знає програмний матеріал повністю, має практичні вміння з виконання лабораторних досліджень, але має труднощі у формулюванні висновків.
64-73	3 (задовільно)	D	Студент знає основні теми курсу, але його знання мають загальний характер, іноді не підкріплені прикладами.
60-63		E	Студент знає не всі теми на достатньому рівні. Замість чіткого термінологічного визначення пояснює матеріал на побутовому рівні. Має прогалини у теоретичних знаннях та практичних вміннях
35-59	2 (незадовільно)	FX	Студент має фрагментарні знання з усього курсу. Не володіє термінологією, понятійний апарат не сформований. Не вміє викласти програмний матеріал. Практичні вміння не сформовані.
1-34	1 (незадовільно)	F	Студент повністю не знає програмного матеріалу, не працював в аудиторії під керівництвом викладача та самостійно

## 1.2.7. ТОВАРОЗНАВСТВО

**Розроблено:** Ярошенко Н.Ю., викладач кафедри готельно-ресторанної справи

### ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Товарознавство» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є загальні принципи здійснення технологічного процесу виробництва та реалізація кулінарної і кондитерської продукції, напоїв з визначеними властивостями і якістю.

#### Міждисциплінарні зв'язки

Дисципліна враховує взаємозв'язок з такими дисциплінами, як «Харчова хімія», «Мікробіологія», «Гігієна і санітарія в галузі», «Стандартизація, сертифікація і метрологія», «Організація готельного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства», «Організація ресторанного господарства» і інші, які формують майбутніх фахівців у галузі готельно-ресторанного господарства.

#### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою** вивчення курсу «Товарознавство» є формування у студентів системи спеціальних теоретичних знань та практичних навичок для управління асортиментом, якістю продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного забезпечення в закладах готельно-ресторанного господарства.

**1.2. Основними завданнями** навчальної дисципліни «Товарознавство» є:

- **теоретичні** - вивчення фундаментальних положень товарознавства;
- підготовка студентів до діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу
- **практичні** - управління якістю продовольчої продукції та сировини в організації харчових виробництв та торгівлі; вибір доброякісних предметів матеріально-технічного забезпечення у цій сфері використання.

#### **Компетенції:**

- опанувати теоретичні, практичні навички для управління асортиментом, якістю продовольчих товарів; основи виробництва товарів; закономірності формування їх якості та споживних властивостей і предметів матеріально-технічного забезпечення в закладах готельно-ресторанного господарства.

#### **Очікувані результати навчання**

студенти повинні **знати**:

- класифікацію та асортимент товарів вітчизняного і зарубіжного виробництва, принципи формування асортименту товарів;

- основи виробництва товарів, технологічні особливості виробництва окремих груп товарів, закономірності формування їх якості та споживних властивостей;
- вимоги до якості товарів;
- чинники, що впливають на якість товарів;
- методи оцінки якості товарів;
- умови та терміни зберігання товарів;

**вміст:**

- аналізувати та формувати асортимент товарів;
- користуватись нормативною документацією щодо асортименту, якості товарів, їх упакування та зберігання;
- володіти методиками об'єктивної оцінки якості товарів;
- визначати якість товарів відповідно до чинної нормативної документації;
- вирішувати практичні завдання, пов'язані з забезпеченням зберігання товарів.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ECTS.

**2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1.** Товарознавство продовольчих продуктів

**Змістовий модуль 2.** Товарознавство непродовольчих товарів

**Змістовий модуль 1. Товарознавство продовольчих продуктів**

**Тема 1. Основи загального товарознавства**

Предмет, зміст і завдання сучасного товарознавства. Основи раціонального споживання продовольчих та непродовольчих товарів. Хімічний склад продовольчих товарів. Класифікація харчових продуктів. Якість харчових продуктів. Основи зберігання і транспортування товарів. Наукові основи консервування харчових продуктів.

**Тема 2. Товарознавча характеристика борошна, хлібобулочних та макаронних виробів. Зерно, крупа, борошно. Хліб та хлібобулочні вироби. Макаронні вироби. Сухарні та бубликові вироби.**

**Тема 3. Товарознавча характеристика свіжої та переробленої плодово-овочевої продукції.**

Харчова цінність та класифікація плодів та овочів. Свіжі плоди та овочі. Продукти переробки плодів і овочів. Гриби свіжі та перероблені

**Тема 4. Товарознавча характеристика крохмалю, цукру, меду, кондитерських виробів.**

Крохмаль і крохмалепродукти. Цукор і мед. Кондитерські вироби.

**Тема 5. Товарознавча характеристика смакових товарів.**

Роль смакових товарів у харчуванні людини та їх класифікація. Характеристика основних груп смакових товарів.

**Тема 6. Товарознавча характеристика харчових жирів.**

Роль жирів у харчуванні та норми їх споживання. Склад, властивості, класифікація жирів та жирових продуктів. Олії. Тваринні топлени жири.



Маргарин. Жири: кулінарні, кондитерські і хлібопекарські. Майонези і продукти типу майонезу. Жирові продукти

#### **Тема 7. Товарознавча характеристика молока і молочних товарів.**

Молоко. Питне коров'яче молоко. Кисломолочні продукти. Молочні консерви і сухі молочні продукти. Вершкове масло. Сичужні сири.

#### **Тема 8. Товарознавча характеристика яєць та яєчних продуктів.**

Значення яєчних товарів у харчуванні. Харчова цінність, будова, класифікація, оцінка якості курячих яєць. Способи та умови зберігання курячих яєць. Продукти переробки яєць.

#### **Тема 9. Товарознавча характеристика м'яса та м'ясних товарів.**

Класифікація, породи забійних тварин. Класифікація м'яса. Маркування м'яса. Хімічний склад та морфологічна будова м'яса. М'ясні субпродукти. М'ясо птиці. Солоні м'ясні вироби. Ковбасні вироби. М'ясні консерви. М'ясні напівфабрикати. М'ясні кулінарні вироби.

#### **Тема 10. Товарознавство риби та рибних товарів.**

Класифікація промислових риб, особливості анатомічної будови риб. Хімічний склад та харчова цінність м'яса риби. Жива товарна риба. Охолоджена та морожена товарна риба.

Солоні та мариновані рибні товари. В'ялені, сушені та копчені рибні товари. Рибні консерви та пресерви. Рибні напівфабрикати і кулінарні вироби. Ікорні товари.

#### **Тема 11. Товарознавча характеристика харчових концентратів**

Асортимент харчових концентратів. Обідні страви. Для дитячого і дієтичного харчування.

### **Змістовий модуль 2. Товарознавство непродовольчих товарів**

#### **Тема 12 Господарські товари**

Вироби з пластмас: асортимент, дефекти, вимоги до якості. Товари побутової хімії. Силікатні товари. Металогосподарські товари. Меблеві товари. Будівельні матеріали.

#### **Тема 13. Текстильні товари**

Нитки, їх асортимент і призначення. Види тканин та їх класифікація. Класифікація швейних товарів. Ознаки і види трикотажних полотен.

#### **Тема 14. Взуттєві та хутряні товари**

Види натуральних взуттєвих шкір та їх асортимент. Види штучних шкір та штучних матеріалів. Які використовуються при виробництві взуття. Хутряні товари.

### **3. Рекомендована література**

#### **Базова література**

1. ДСТУ 3993-2000 Товарознавство. Терміни та визначення. - К.: Держстандарт України, 2000. - 24 с.
2. ДСТУ 4281-2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. -К.: Держспоживстандарт України, 2004. - 12 с.
3. Закон України «Про захист прав споживачів», №3161-IV від 01.01.2005 р.

4. Закон України «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» // Відомості Верховної Ради (ВВР), № 2116 - 15 від 21.10.2004 р.
5. Михайлов В. І. Товарознавство непродовольчих товарів / В.І. Михайлов, Т.Г. Глушкова, О.І. Зельніченко. - К.: КНИГА. - 2004. - 448 с.
6. Сирохман І.В. Товарознавство продовольчих товарів: підручник / І.В. Сирохман, І.М. Задорожній, П.Х. Пономарьов. - 4-е вид., переробл. і допов. -К.: Лібра, 2007. 660 с.
7. Титаренко Л.Д. Теоретичні основи товарознавства. Навч. посіб. - К.: Центр Навчальної літератури, 2003. - 207 с.

#### **Допоміжна література**

1. Андреев Б.В. Справочник товароведов продовольственных товаров / Б.В. Андреев, И.Л. Волкинд, В.З. Гарницкая. - Т. 1. - М.: Экономика, 1987. - 368 с.
2. Баранова Е.Н. Справочник товароведов продовольственных товаров / Е.Н. Баранова, Л.А. Боровикова, В.С. Брилева. - Т. 2. - М.: Экономика, 1989. - 424 с.
3. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания / М.И. Белошапка. - М. : Изд. центр «Академия», 2004. — 224 с.
4. Бондарчук М.С. Товарознавство. Непродовольчі товари: меблі: підручник / М.С. Бондарчук, О.В. Шумський. - Л.: Магнолія, 2008. -424 с.
5. Галик І.С. Товарознавство непродовольчих товарів. Частина II. Товарознавство трикотажних товарів: підр. / І.С. Галик., Б.Д. Семак. - К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2001. –296 с.
6. Домарецкий В.А. Технологія солоду та пива: підр. / В.А. Домарецкий. - К.: Фірма «Інкос», 2004. - 426 с.
7. Дубініна А.А. Товарознавство злакових товарів: навч. пос. / А.А. Дубініна, В.А. Жук. - Х.: ХДУХТ, 2004.
8. Козлов В.М. Товарознавство харчових жирів: навч. пос. / В.М. Козлов, Ю.М. Хацкевич, В.К. Тимченко. - Х.: ХДУХТ, 2005. - 227 с.
9. Коробкіна З.В. Смакові товари: підручник / З.В. Коробкіна, О.Л. Романенко. - Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. - 379 с.
10. Кисляк Н.К. Теоретичні основи товарознавства / Н.К. Кисляк, Г.Ф. Пугачевський. - К.: Вид-во КНТЕУ, 2002. Кушнір М.К. Товарознавство непродовольчих товарів. Частина III. Товарознавство взуттєвих товарів: підр. / М.К. Кушнір, Н.П. Тихонова. - К.: НМЦ «Укоопосвіта», 2001. – 266 с.
11. Михайлов В.І. Товарознавство електропобутових товарів: підр. / В.І. Михайлов. – К.: ВЦКДТЕУ, 1999. – 232 с.
12. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. Теоретические основы / М.А. Николаева. – М.: Норма, 2003. – 278 с.
13. Орлова Н.Я. Фрукти, ягоди, овочі, гриби та продукти їхньої переробки : підручник / Н.Я. Орлова, Л.Х. Пономарьов. - Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2002. - 360 с.

14. Оснач О.Ф. Товарознавство: навч. пос. / О.Ф. Оснач. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 223 с.
15. Райкова Е.Ю. Теория товароведения / Е.Ю. Райкова, Ю.В. Додонкин. – М.: Академия, 2003. – 239с.
16. Рудзівська Г.В. Молочні та яєчні товари: підр. / Г.В. Рудзівська, С.В. Тищенко. – К.: Книга, 2004. – 392 с.
17. Савина З.Г. Практические и лабораторные работы по товароведению промышленных товаров / З.Г. Савина, А.Д. Шмелькин, Я.З. Уманцев. – М.: Экономика, 1992. – 125 с.
18. Санитарно-гигиенические методы исследования пищевых продуктов и воды: справочное пособие. – К.: «Здоровье», 1991.
19. Сирохман І.В. Товарознавство м'яса і м'ясних товарів: підр. / І.В. Сирохман, Т.М. Роситюк. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 384 с.
20. Сирохман І.В. Товарознавство цукру, меду, кондитерських виробів: підр. / І.В. Сирохман, Т.М. Лозова. – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 612 с.
21. Титаренко Л.Д. Теоретичні основи товарознавства: навч. пос. / Л.Д. Титаренко. – К.: Центр Навчальної літератури, 2003. – 227 с.
22. Тищенко Є.В. Харчові жири: підр. / Є.В. Тищенко, П.Х. Понаморьов. – 2-е вид., доп. та пеперобл. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 227 с.
23. Товароведение и организация торговли непродовольственными товарами; под ред. д-ра хим. наук проф. Неверова. доц. Т.И. Чалы. – М.: 2000.
24. Товарознавство молочних товарів: навч. пос. / А.Б. Рудавська, Г.В. Дейниченко, В.М. Козлов, Г.І. Дюкарева – Х.: ХДУХТ, 2004.
25. Товарознавство непродовольчих товарів: підручник: у 2 ч. / Л.Г. Войнаш, І.О. Дудла, Д.І. Козьмін та ін. – К.: Освіта, 2004. – Т. 1. – 436 с. – Т. 2. – 532 с.
26. Химический состав пищевых продуктов. Справочные таблицы содержания основных веществ и энергетической ценности пищевых продуктов; под ред. И.М. Скурихина и М.Н. Волгарева. – М.: Агропромиздат, 1987-1989. – В 2-х т.
27. Шепеляв А.В. Товароведение и экспертиза текстильных и швейно-трикотажных товаров / А.В. Шепеляв, И.А. Печенежская, А.С. Туров. – Ростов н-Д.: Феникс, 2002. – 480 с.
28. Ясинська Н.С. Основи товарознавства продтоварів / Н.С. Ясинська та ін. – К, 2002. – 131 с.
29. Діючі стандарти та інша діюча нормативна документація.

#### **Інформаційні ресурси**

1. Нормативні акти України // [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
2. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України // [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
3. Офіційний сайт Держспоживстандарту України - [www.dssu.gov.ua](http://www.dssu.gov.ua)

#### **4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.**

## 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час заліку з навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
64-73	зараховано	D	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
60-63		E	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
35-59	не зараховано	FX	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
1-34	не зараховано	F	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.

## 2.1.4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАПОЯМИ

Розроблено:

Ярошенко Н.Ю., викладач кафедри готельно-ресторанної справи

## ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «Організація обслуговування напоями» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів напряму підготовки 6.140101. Готельно-ресторанна справа.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є формування основних знань для майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу.

### **Міждисциплінарні зв'язки**

Курс «Організація обслуговування напоями» вивчається у тісному зв'язку з такими дисциплінами, як «Основи кулінарної майстерності», «Харчова хімія», «Гігієна і санітарія в галузі», «Товарознавство», «Сервісна діяльність», «Організація готельного господарства» «Організація ресторанних господарств» та ін..

### **1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою** вивчення курсу «Організація обслуговування напоями» є формування у студентів теоретичних і практичних знань і умінь при організації роботи і обслуговування у барах, а також із наукових основ зберігання і вживання безалкогольних та алкогольних напоїв шляхом поглибленого вивчення основних підходів, принципів і методів роботи бармена і сомельє. Засвоєння студентами знань з організаційних, економічних, технологічних, технічних, соціально-психологічних проблем, які виникають в результаті діяльності барів в Україні у сучасних умовах. Знання з організації приготування, обслуговування та культури вживання основних базових безалкогольних та алкогольних напоїв та виробів з них, має велике значення в наш час.

**1.2. Основними завданнями** навчальної дисципліни «Організація обслуговування напоями» є:

#### **теоретичні**

- ознайомлення з основними технологіями виробництва напоїв;
- ознайомлення з основними положеннями галузі, процесів виробництва продукції, що застосовуються в закладах ресторанного господарства типу бар;
- складання винної карти закладу;
- організація бездоганної роботи закладів такого типу та надання ними основних та додаткових послуг

#### **практичні:**

- набуття знань і вмінь пов'язувати наукові та нормативні положення з сучасною практикою галузі (ресторанним господарством);
- ефективне використання вмінь і навичок в процесі надання послуг харчування різним верствам населення і забезпечення попиту на продукцію ресторанного господарства;
- набуття знань щодо формування асортименту напоїв, визначення перспектив його розвитку;
- розв'язанні виробничих ситуацій, надання їм відповідальності за якість виконання посадових обов'язків.

### **Компетенції:**

- набуття теоретичних та практичних знань щодо організації роботи бару та нових тенденцій в обслуговуванні споживачів,
- застосування набутого досвіду в організації роботи закладів ресторанного господарства, при підборі обладнання та інвентарю,
- впровадження нових методів приготування напоїв і методів обслуговування споживачів.

### **Очікувані результати навчання:**

студенти повинні:

#### **знати:**

- основні поняття, терміни та визначення характерні для закладів типу бар;
- організаційну структуру ресторанного господарства в країні та в місті
- питання професійної етики працівників сфери послуг, що є важливим елементом підвищення рівня обслуговування в барах в умовах збільшення конкуренції;
- способи постачання продукції в бар;
- правила експлуатації встановленого в барі обладнання;
- види барних стійок та правила їх устаткування;
- технологічні прийоми приготування напоїв, коктейлів та кулінарних виробів які входять до асортименту різних типів барів;
- структуру приміщень барів різних типів;
- історію виникнення алкогольних напоїв та їх типологію;
- теоретичні і практичні основи організації роботи з алкогольними напоями;
- призначення та характеристику барного посуду;
- устаткування та інвентар необхідний для ефективної праці бармена;
- організацію обслуговування споживачів, та роль бармена у процесі обслуговування;
- правила і терміни зберігання алкогольних напоїв;
- класифікацію основних базових алкогольних напоїв та їх класифікацію;
- процеси виробництва вин та їх класифікація;
- класифікацію, методи та техніку приготування коктейлів;
- класифікацію слабоалкогольних та безалкогольних напоїв;
- гарнірування та правила подавання напоїв;
- особливості складання винної карти, та її збалансованість з картою страв;
- правила та особливості проведення дегустації вин;
- вимоги до зберігання алкогольних напоїв;
- органічне поєднання продукції власного виробництва та закупівельних товарів з базовими алкогольними напоями, коктейлями та змішаними напоями;
- основні правила приготування та оформлення напоїв;

- кваліфікаційні вимоги до працівників бару.

**ВМІТИ:**

- використовувати нормативну документацію на харчові продукти, проводити інформаційний пошук в науковій літературі та інших джерелах науково-технічної інформації;

- формувати знання з наукових основ зберігання і вживання алкогольних напоїв шляхом поглибленого вивчення впливу такої продукції на організм людини;

- підбирати необхідне барне устаткування, інвентар та посуд залежно від тематичного напрямлення бару

- вирішувати різні ситуаційні завдання які виникають в процесі обслуговування споживачів.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин / 4 кредити ECTS.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

**Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:**

**Змістовий модуль 1.** Особливості організації та функціонування барів. Асортимент, характеристика алкогольних напоїв вітчизняного та закордонного виробництва. Організація постачання в барах та організація обслуговування споживачів. Нові технології та форми обслуговування.

**Змістовний модуль 2.** Асортимент і характеристика алкогольних напоїв вітчизняного та закордонного виробництва. Асортимент і характеристика слабоалкогольних та безалкогольних напоїв. Класифікація, асортимент і характеристика різних видів вин. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів з різних видів вин

**Змістовий модуль 1.** Особливості організації та функціонування барів.

Асортимент, характеристика алкогольних напоїв вітчизняного та закордонного виробництва. Організація постачання в барах та організація обслуговування споживачів. Нові технології та форми обслуговування.

### **Тема 1. Особливості організації роботи барів. Характеристика торговельно-виробничої діяльності.**

Історія виникнення і розвиток барів. Поняття бару. Принципи їх функціонування. Особливості розміщення барів при ресторанах, при готелях та при адміністративно-культурних центрах. Класифікація барів за рівнем обслуговування та номенклатурою наданих послуг; за призначенням; за асортиментом напоїв та виробів. Психологічні аспекти роботи барів. Правове забезпечення діяльності барів. Головна мета роботи барів. Характеристика та особливості роботи барів різних типів та їх відмінності. Види безалкогольних барів та виробничо-лікувальна характеристика вітамінного бару. Відмінності коктейль барів від коктейль – холів. Торговельно-виробнича діяльність гриль-барів та супових барів. Організація роботи винного бару та

особливості роботи коктейль-бару. Асортимент продукції (меню) який повинен відповідати кожному окремо взятому типу бару. Сервіровка столу відповідно до типу бару.

## **Тема 2. Матеріально – технічне забезпечення барів. Залежність барної стійки від типу бару.**

Структура приміщень бару. Склад та площі приміщень. Склад та характеристика торгових приміщень бару. Нормативи площі на одне місце у барах. Розподіл місць у залах залежно від класу барів. Характеристика виробничих приміщень їх склад. Структура складських приміщень бару залежно від його направленості. Адміністративно-побутові приміщення. Обладнання бару, призначення та його характеристика. Барна стійка її структура, призначення і функції. Розрахунок кількості місць для відвідувачів за барною стійкою. Правила оформлення барних вітрин. Обладнання бару, призначення та його характеристика. Залежність оснащення обладнанням бару від визначення завдань, контингенту споживачів, пропускної спроможності бару, кількості одночасно працюючих барменів за барною стійкою та призначення бару. Раціональне розміщення обладнання на робочому місці бармена. Норми оснащення обладнанням барів різних типів. Барний інвентар та інструмент. Їх призначення та раціональне розміщення на робочому місці бармена. Барний посуду. Відмінність барного посуду від інших видів. Характеристика скляного барного посуду та його відповідність до кожного окремо взятого напою. Раціональне розміщення барного посуду на робочому місці бармена.

## **Тема 3. Вимоги до обслуговуючого персоналу бару.**

Основні категорії працівників у барі. Кваліфікаційні вимоги до професії бармен, офіціант, барбек, бариста відповідно ГОСТ 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Обов'язки бармена. Психофізіологічні, санітарні вимоги до бармена. Вимоги до особистості бармена. Додаткові вимоги до офіціантів які обслуговують іноземних туристів. Техніка роботи офіціанта. Вимоги до професії барбек – помічника офіціанта. Особливості роботи бариста. Його обов'язки. Манери та правила етикету якими повинні володіти працівники бару.

## **Тема 4. Основи організації роботи сомельє.**

Міжнародний досвід професійної підготовки сомельє. Кваліфікаційна характеристика сомельє. Обов'язки, правила, основні методи і форми роботи сомельє. Вимоги до отримання ступеню Майстер сомельє. Міжнародна Гільдія сомельє. Особливості роботи Міжнародної Асоціації Сомельє. Кваліфікаційна характеристика сомельє. Посуд та інвентар в роботі сомельє. Сомельє як слуга вину і людям, поєднання в собі декілька професій – бути вченим, бізнесменом, вчителем, психологом, актором, та філософом. Розробка системи контролю і стимулювання продаж. Основні обов'язки, права, відповідальність та методи і форми роботи сомельє. Організаційні роботи по формуванню винного асортименту закладу. Роль еногастрономії у формуванні винного асортименту.



### **Тема 5. Організація постачання.**

Рациональна організація постачання барів сировиною, напівфабрикатами та матеріально-технічними засобами. Вимоги до постачання та основні джерела постачання. Основні критерії до постачальників. Вибір постачальників та своєчасне укладання з ними договорів. Основні джерела постачання. Складання договорів про поставку товару. Форми доставок товару.

### **Тема 6. Підготовка бару до обслуговування відвідувачів.**

Санітарно-гігієнічна підготовка торгового залу. Правила прибирання в кінці робочого дня та на початку. Послідовність прибирання торгових приміщень закладу. Періодичність проведення санітарних днів, їх значення. Заходи і засоби виробничої санітарії. Розставлення меблів. Правила розташування столових меблів у торговому залі залежно від конфігурації приміщення, розміщення дверей, вікон, колон, естради та майданчика для танців. Розташування в залі сервантів-холодильників, шаф-холодильників та вітрин-сервантів з охолодженням. Організація робочого місця офіціантів, її вплив на зростання продуктивності праці, швидкість та якість обслуговування, на прибутковість закладу та його популярність серед відвідувачів. Характеристика сервантів, візків, приставних столиків.

### **Тема 7. Характеристика видів послуг які надаються у барі.**

Класифікація основних, додаткових послуг та послуг з організації дозвілля у барі. Загальні вимоги до послуг бару – відповідність цільовому призначенню, точність і своєчасність надання послуги, безпечність та екологічність, естетичність, інформативність, культура обслуговування, соціальна адресність. Методи оцінки і контролю якості послуг – лабораторні, органолептичні, експертні, розрахункові, соціологічні. Характеристика технологічних методів оцінювання продукції.

### **Тема 8. Організація обслуговування споживачів.**

Підготовка до обслуговування гостей. Вибір методу обслуговування у барі залежно від потреб відвідувачів. Характеристика методу «зроби сам». Особливості «тематичного» обслуговування, презентацій та дегустацій. Застосування форм обслуговування залежно від типу бара. Особливості обслуговування в банкетних барах. Роль бармена у процесі обслуговування. Стиль роботи бармена – класичний, флейрінг, спідміксінг. Музичний супровід в барі. Алгоритм виконання замовлень в барі. Етапи та техніка виконання численних замовлень. Способи продажу напоїв та найбільш розповсюджені методи продажу напоїв у барах. Заключний етап обслуговування в барі. Порядок і форми розрахунку зі споживачами. Способи підвищення доходності бару. Заклучний етап обслуговування в барі. Порядок і форми розрахунку в барі.

### **Тема 9. Обслуговування гостей напоями.**

Техніка обслуговування гостей напоями. Замовлення вина. Підготовка вина – проведення його попереднього контролю. Показники недоброякісного напою які виявляють при попередньому контролю. Процес фрапірування

білих вин та шамбрирування червоних. Правила подавання білих та червоних вин. Представлення вина, послідовність відкупорювання пляшки. Зовнішній вигляд пробки – як показник якості вина. Дегустація вина сомельє і замовником. Правила наповнення чарок Залежність наповнення чарок від виду напою. Умови сервірування при повторному замовленні вина. Сутність десантування вина. Загальні характеристики вин які потребують декантування та вин які не рекомендується декантувати. Техніка декантування.

### **Тема 10. Культура споживання алкогольних напоїв.**

Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування гостей напоями. Забезпечення культури організації споживання вин відповідно статусу закладу, вдалому поєднанню вин зі стравами та професіоналізму персоналу. Карта вин. Правила складання винної карти в країнах південної Європи, в країнах північної Європи і в країнах СНГ. Оформлення карти вин та її структура. Вимоги до зовнішнього виду карти вин. Правила подавання аперитивів. Рекомендації щодо вживання вин та міцних алкогольних напоїв. Культура споживання коньяку, віскі, текіли та інших напоїв. Культура споживання пива, безалкогольних напоїв та води.

### **Змістовий модуль2.**

**Асортимент і характеристика алкогольних напоїв вітчизняного та закордонного виробництва. Асортимент і характеристика слабоалкогольних та безалкогольних напоїв. Класифікація, асортимент і характеристика різних видів вин. Класифікація і методи приготування змішаних напоїв і коктейлів з різних видів вин.**

**Тема 1. Світовий ринок алкогольних напоїв. Класифікація, асортимент, характеристика міцних базових алкогольних напоїв для барної продукції.**

Характеристика процесів внаслідок яких отримують алкогольні напої. Аристотель о процесах дистиляції. Поділ алкогольних напоїв на групи, підгрупи, види, різновиди та окремі назви. Класифікація міцних базових алкогольних напоїв відповідно до винної карти. Коньяк, арманьяк та бренді. Коньяк. Історія всесвітньо відомих коньячних винокурень (коньячний дім). Основні етапи виготовлення коньяку. Умови розподілу коньяків на ординарні, марочні і колекційні. Французька або всесвітня система позначень коньяків. Класифікація коньяків країн СНГ. Якість коньяків та їх органолептичні оцінки. Правила вживання коньяків та поєднання зі стравами. Арманьяк. Технологія виробництва та в чому полягає різниця між арманьяком та коньяком. Органолептичні показники арманьяку. Світові марки та виробники арманьяку. Бренді. Характеристика напою бренді. Країни виробники. Всесвітньо відомі марки бренді. Правила вживання напою бренді та його поєднання зі стравами. Горілка і віскі. Горілка. Історія виникнення горілки. Основна та додаткова сировина для виготовлення горілки. Технологія та основні етапи виготовлення горілки. Країни лідери по

об'єму та асортименту вироблених горілок. Види горілок України та країн СНГ. Терміни зберігання горілки відповідно до ГОСТУ. Визначення органолептичної оцінки якості горілок різних видів по 10-ти бальній системі. Правила вживання горілки. Віскі. Місце та початок виготовлення. Основні етапи виготовлення віскі. Особливості та відмінності віскі шотландського, ірландського, американського, канадського, японського. Правила вживання віскі та його поєднання зі стравами. Ром і джін. Ром. Початок його виготовлення в ХУІІ столітті на острові Барбадос. Сировина для отримання напою та технологія виробництва. Характеристика трьох типів рому – легкого, середнього, важкого та їх всесвітньо відомі марки і виробники. Поділ рому на білий та темний, правила вживання та поєднання зі стравами Джин. Історія його виникнення. Лондонська класична технологія виробництва джину. Всесвітньо відомі марки та виробники. Марки джину які виробляють в країнах СНГ. Текіла, абсент і кальвадос. Текіла. Історія виникнення назви – текіла. Технологія виробництва. Особливості сировини – блакитної агави, з якої виробляють текілу. Знаки відмінності які підтверджують відповідність напою офіційним мексиканським стандартам якості. Категорії текіли. Вживання текіли в чистому виді. Напої на основі текіли. Абсент. Історія появи напою. Особливість його приготування. Сучасний рецепт абсенту. Розповсюдження абсенту по різних країнам та відношення до нього творчої богемі. Причини заборони виробництва абсенту в різних країнах. Найбільш розповсюджені марки абсенту в Україні. Різні методи вживання абсенту. Кальвадос. Країни виробники кальвадосу. Технологія виготовлення та її особливості. Світові марки та виробники.

## **Тема 2. Міцні цілющі напої на основі лікувальних і ароматичних трав рослинного походження. Бальзами і Біттери.**

Бальзами. Характеристика лікувальних напоїв до складу яких входять компоненти цілющих та ароматичних речовин рослинного походження. Характеристика виноматеріалів з яких готують бальзами. Найбільш відомі в Україні та Росії бальзами. Використання бальзамів в якості ароматизаторів коктейлів та змішаних напоїв. Вживання бальзамів. Біттери. Історія походження назви біттери. Дата та місце виникнення напою. Залежність міцності напою від сировини виготовлення. Характеристика напоїв які входять до групи біттерів. Використання біттерів для приготування коктейлів. Види біттерів які є аналогами бальзамів. Особливості ангостурібіттер. Технологія виробництва біттера. Асортимент біттерів які виготовляються в країнах СНГ. Характеристика найбільш відомих марок біттерів.

## **Тема 3. Лікери-горілчані базові алкогольні напої для барної продукції.**

Їх характеристика. Лікери та креми. Лікери. Походження слова «лікер» та історія винаходу монахами та алхіміками цього напою. Країни в яких виробляли перші лікери. Розподіл лікерів на класичні, марочні та креми. Сировина для виготовлення лікерів в різних країнах та способи його

виробництва. Класифікація лікерів за вмістом цукру і спирту. Найбільш відомі марки та виробники лікерів. Правила вживання лікерів. Креми. Креми – як різновидність лікерів. Показники за якими відрізняють креми від лікерів. Особливості технології виготовлення кремів. Поєднання кремів з іншими напоями.

#### **Тема 4. Асортимент слабоалкогольних напоїв.**

Історія виникнення пива. Визначення пива та залежність виду пива від основної сировини для його виготовлення. Розвиток промислового пивоваріння на Русі в часи Петра I. Три основні речі які впливають на виробництво пива. Сучасна технологія виробництва пива та її стадії. Особливості фільтрованого та нефільтрованого пива. Характеристика пива верхнього бродіння (ель) та нижнього бродіння (лагер). Спосіб отримання безалкогольного пива. Характеристика ячмінного та пшеничного пива. Органолептичні критерії оцінки якості пива. Сорти пива України, Росії та Західної Європи. Правила наливання розливного та пляшкового пива. Терміни зберігання пива. Правила подачі пива і його сполучення зі стравами. Міжнародна пивна термінологія і різновиди пива.

#### **Тема 5. Класифікація безалкогольних напоїв.**

Мінеральні води. Природні та штучні властивості та асортимент лікувальних мінеральних вод. Характеристика штучних мінеральних вод. Напої бродіння – квас і напої із зернової сировини. Технологія приготування квасу. Безалкогольні напої на основі харчової, пряно ароматичної та лікувальної сировини. Характеристика газованих безалкогольних напоїв, а саме – коктейлі і аперитиви; безалкогольні вина; ароматизовані напої; плодово-ягідні морси; плодово-ягідні екстракти; сиропи натуральні; плодово-ягідні і овочеві соки та інші. Характеристика газованих безалкогольних напоїв, а саме – коктейлі, газовані соки, безалкогольне шампанське та безалкогольне пиво.

#### **Тема 6. Виноград і виноробство. Ампелографія: сорти винограду, технологічні властивості.**

Розвиток виноградарства в Стародавньому Єгипті, в Греції, в країнах Середземномор'я. Стародавні виноробні райони Вірменії, Грузії, Азербайджану, Молдови, України. Хронологія виробництва алкогольних напоїв. Сучасний науковий підхід до виноградарства та виноробства. Вирощування винограду в кліматичних зонах. Місце розташування виноградників Вплив зовнішнього середовища – рельєфа, ґрунту, вітру на смакові властивості винограду та якість продукції. Мікрокліматичні кордони виноградників. Оцінка і складання карт місця розташування виноградників відповідно властивостям і якостям сортів винограду. Залежність урожайності виноградників, їх збереження, якість ягід і вина. Ампелографія: сорти винограду та технологічні властивості. Призначення продуктів винограду їх біологічна цінність. Залежність якості вин від властивостей і якості сортів винограду. Поділ сортів винограду на столові, винні, кишмишні. Наслідки зміни якості продукції одного і того ж сорту культивуємого при різних

екологічних умовах. Збір винограду залежно від типу вина в промисловій технічній зрілості та в перезрілому стані. Вплив виноградної лози на склад букету вина. Дубильні речовини – таніни, їх вплив на якість червоних вин. Призначення продуктів винограду, його біологічна цінність.

#### **Тема 7. Виноградні вина. Особливості виробництва і бібліотека вин.**

Їх особливості і класифікація. Технологічні особливості виноградних вин. Процес становлення вина. Міжнародна класифікація вин яка затверджена Міжнародною організацією винограду і вина (МОВВ), відповідно до якої проводяться міжнародні дегустації і конкурси вин. Класифікація вин в країнах СНГ, яка відповідно ГОСТ поділяє вина на виноградні, плодови та ігристі. Правила подачі вина. Первинне виноробство. Технологічні схеми первинного виноробства. Асортимент і характеристика білих столових вин. Основа виноробної продукції – червові столові вина, три технологічні схеми їх виробництва. Столові, напівсухі та напівсолодкі вина. Особливий спосіб їх виробництва. Кращі вина цієї групи які виробляються в країнах СНГ. Відповідність вин цієї групи стравам з різної сировини.

#### **Тема 8. Вторинне виноробство. Асортимент і характеристика десертних та ароматизованих вин.**

Технологічні процеси на підприємствах вторинного виробництва. Характеристика спеціальних вин - міцних, десертних та лікерних. Вимоги до винограду з якого виробляють міцні та десертні вина. Особливі додаткові технологічні прийоми при виробництві таких вин. Характеристика вин типу портвейн, мадера і марсала. Випуск вин типу марсала в країнах СНГ. Характеристика спеціальних вин типу херес, кагор та малага. Особливості приготування вин токайського типу. Різновиди технологій виробництва мускатних вин. Найкращі в світі мускатні вина виготовлені в країнах СНГ- мускат білий «Ливадия», мускат білий «Красный камень», мускат білий «Южнобережный» та мускат чорний «Массандра». Характеристика ароматизованих вин які відносяться до аперитивів. Особливості виготовлення плодово-ягідних вин. Вміст спирту і цукру у винах повторного виробництва. Сутність проведення декантації. Відповідність вин цієї групи стравам з різної сировини.

#### **Тема 9. Шампанське та ігристі вина.**

Історія виготовлення шампанських вин. Характерна особливість ігристих (шампанських) і газованих вин. Французький метод виготовлення шампанського та американський, італійський та німецький шлях виготовлення таких вин. Сировина, що використовується для виготовлення шампанського у Франції та в країнах СНГ Технологія виробництва шампанського в країнах СНГ. Вміст спирту та цукру в різних видах шампанського. Світові фірми виробники і марки. Правила вживання та подачі ігристих вин.

#### **Тема 10. Загальні відомості про приготування та подавання змішаних напоїв.**

Класифікація змішаних напоїв за вмістом алкоголю, за способом

приготування, за об'ємом порції, за призначенням, за технологією приготування та за температурою подавання. Техніка наливання основних напоїв. Основні правила приготування та оформлення напоїв. Гарнірування напоїв та їх подавання.

### **Тема 11. Класифікація, основні способи приготування та характеристика основних типів коктейлів.**

Історична довідка про виникнення коктейлів. Способи приготування коктейлів. Техніка приготування. Формула коктейлю. Характеристика бази – основи коктейлю, її різновиди. Особливості зм'якшувального компоненту коктейлю. Алкогольні та безалкогольні зм'якшувальні компоненти. Смако-ароматичні компоненти, їх розподіл на групи. Наповнювачі - алкогольні та безалкогольні, їх характеристика. Співвідношення ємностей і американських мір об'єму. Способи приготування коктейлів методом «Білд», «Стір», «Шейк», «Бленд», «Мадл», «Лейер» та «Комбінований». Техніка приготування таких коктейлів. Приготування гарнірів та їх подавання. Приготування цукрового сиропу. Використання топпінгів та прикрас в залежності від виду коктейлю. Коктейлі – діджестиви і десертні коктейлі. Коктейлі типу «Сауер». Шаруваті коктейлі. Особливості приготування шаруватих коктейлів з врахуванням питомої ваги алкогольних напоїв та найбільш розповсюджених безалкогольних напоїв та соків. Коктейлі з вершками. Характеристика коктейлів типу «кордіал», «сמש», «фліп», «ойстер», «фраппе» і «фrozen». Рекомендовані закуски до коктейлів. Оформлення і подача коктейлів.

### **Тема 12. Порядок складання карт напоїв у барі.**

Правила складання карти коктейлів. Складання спеціальних карт залежно від типу бара: карта пива; карта чаю; карта кави. Складання технологічної карти коктейлів для відвідувачів та технологічної карти приготування коктейлів для бармена.

### **Тема 13. Безалкогольні і слабоалкогольні коктейлі.**

Безалкогольні коктейлі. Рецептури і способи їх приготування. Коктейлі і на основі соків. Вітамінні коктейлі з ягід, трав, квітів, лікувальних рослин. Рецептура і способи приготування вітамінних напоїв. Коктейлі з яйцем. Характеристика напоїв типу «джулєпи», «фізи», «фліпи» та «ег-ноги». Правила їх подачі.

## **3. Рекомендована література**

### **Базова література**

1. Архипов В.В., Крюковская В.Г. Организация работы сомелье. – Киев: Центр учебной литературы. 2009 – 304с.
2. Архипов В.В., Иванникова Е.И. Барное дело - К: «Центр учебной литературы». 2011 – 339с.
3. Мялковський О.В. Барна справа – К: Кондор –Видавництво, 2011 – 366с.
4. Ростовский В.С., Шамян С.М. Барна справа – К: Центр учбової літератури.

2011 – 395с.

5. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу – Львів: Афіша – 2007. – 301с.
6. Ананьев В.Г Бар безалкоголя. - М. Экономика, 2008.- 187с.
7. Барановский В. Официант. Бармен. - Ростов Н/Д, 2001.- 258с.
8. Борман П. Коктейли со всего света. - М.: Внешсигма, 2007.- 227с.
9. Богушева В.Н. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. - Ростов Н/д: фенікс,2002.- 198с.
10. Зигель Н.С, Ленгер Х.В. Виноделие и самогонование. - Ростов - Н/Д: «Феникс», 2009. - 236с.
11. Гребенков В.С. ., Ресторанный сервис. - М, Проф-Пресс, 2001.- 325с.
12. Иванова Л.В. Безалкогольные напитки.-2-е изд. Смоленск:Русич,2006.- 152с.
13. Иванникова Е.И., Иванникова Т.В., Семенова Г.В. Барноедело – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 352с.
14. МигальскийС. Коктейли и пунши. - М: Внегиторгиздат,2006.- 166с.
15. ПикалевА.В. Как увеличить доход ресторана, бара, кафе - СПб:ТОО Изд-во «Гиппократ», 2009. – 224с.
16. РидгельХ.С. Бары и рестораны. Техника обслуживания, - Ростов - Н/Д «Феникс»,2002- 312с..

### **Періодичні видання**

Вопросы питания;  
Гастроном;  
Гурмэ;  
Известия вузов, серия «Пищевая технология»;  
Питание и общество;  
Журнал профессионалов ресторанного бизнеса «Ресторатор»;  
Ресторанная жизнь;  
Харчова і переробна промисловість;  
Мороженое и замороженные продукты  
Пищевые ингредиенты: сырье, добавки;  
Ресторатор;  
Ресторанная жизнь;  
Share меню;  
Школа гастронома;  
Food - Drinks.

### **Інформаційні ресурси**

[www.book.sgg.ru](http://www.book.sgg.ru)

[www.ukrkonditer.kiev.ua](http://www.ukrkonditer.kiev.ua)

#### 4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – екзамен.

#### 5. Засоби діагностики успішності навчання

Педагогічний контроль здійснюється з дотриманням вимог об'єктивності, індивідуального підходу, систематичності і системності, всебічності та професійної спрямованості контролю.

Використовуються такі методи контролю (усного, письмового), які мають сприяти підвищенню мотивації студентів-майбутніх фахівців до навчально-пізнавальної діяльності. Відповідно до специфіки фахової підготовки перевага надається: поточному контролю (тестуванню, усному та письмовому опитуванню, перевірці конспектів) та підсумковому (екзамен).

#### Критерії оцінювання знань, умінь та навичок студентів під час залікуз навчальної дисципліни

Кількість балів	Оцінка за національною шкалою	Оцінка ECTS	Рівні прояву критеріїв
90-100	зараховано	A	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі, творчі результати під час вивчення дисципліни.
82-89	зараховано	B	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує високі але не творчі результати під час вивчення дисципліни.
74-81		C	Студент виконав навчальний план відповідно завдань навчальної дисципліни, показує добрі результати під час вивчення дисципліни, потребує допомоги викладача.
64-73	зараховано	D	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати,
60-63		E	Студент фрагментарно виконує відповідні завдання навчальної дисципліни, показує задовільні результати, потребує допомоги викладача.
35-59	незараховано	FX	Студент має низькі результати навчальної роботи, має пропуски занять, більшість завдань не виконана
1-34	незараховано	F	Студент зовсім не виконує навчальні завдання з дисципліни.



## Зміст

	Назва	Сторінка
1	Передмова .....	3
2	Організація ресторанного господарства .....	4
3	Економіка підприємства .....	23
4	Страхування .....	33
5	Світовий туризм і готельне господарство .....	39
6	Організація готельного господарства .....	48
7	Маркетинг готельного і ресторанного господарства .....	68
8	Менеджмент готельно-ресторанного господарства .....	75
9	Основи курортної справи .....	82
10	Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі .....	88
11	PR-технології в готельно-ресторанному бізнесі .....	92
12	Мерчандайзинг в ресторанному господарстві .....	98
13	Громадське будівництво .....	103
14	Інженерне обладнання будівель .....	109
15	Стандартизація, сертифікація та метрологія .....	115
16	Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства ..	121
17	Управління якістю продукції та послуг в готельно- ресторанному господарстві .....	128
18	Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства ....	134
19	Інфраструктура готельного і ресторанного господарства .....	142
20	Експертиза якості надання послуг готельного і ресторанного господарства .....	146
21	Технологія продукції ресторанного господарства .....	151
22	Культура готельно-ресторанного господарства .....	164
23	Основи кулінарної майстерності .....	168
24	Товарознавство .....	175
25	Організація обслуговування напоями .....	180

