

УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ  
ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Перший проректор

Андрій ГЕДЗИК

«17» листопада 2023 року



ПРОГРАМА  
атестаційного екзамену  
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
денної та заочної форми навчання  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
(ОПП «Готельно-ресторанна справа»)

ПОГОДЖЕНО

науково-методична комісія ННІ економіки та бізнес-освіти  
протокол № 5 від «15» листопада 2023 р.

Голова НМК

доц. Наталія ПАЧЕВА

СХВАЛЕНО

кафедра технологій та організації туризму  
і готельно-ресторанної справи  
протокол № 3 від «16» жовтня 2023 р.

Зав. кафедри

доц. Інна ПОВОРОЗНЮК

Умань 2023

## ВСТУП

Атестація здобувачів вищої освіти – це встановлення відповідності результатів навчання вимогам освітньо-професійній програмі першого (бакалаврського) рівня вищої освіти «Готельно-ресторанна справа». Атестація здобувачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України. Форма атестації здобувачів вищої освіти відповідає вимогам стандарту вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (затвердженого та введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 384).

Атестація випускників освітньої програми проводиться у формі атестаційного екзамену та захисту кваліфікаційної роботи. Така форма атестації здобувачів у повному обсязі забезпечує формування загальних та спеціальних (фахові) компетентностей за спеціальністю, визначеним стандартом вищої освіти. Порядок організації та проведення атестації регламентує: «Положення про організацію освітнього процесу в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини (нова редакція)» <https://url.udpu.edu.ua/OGQ3MjQ3Yj>, «Положення про випускні кваліфікаційні роботи в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини (нова редакція)» <https://cutt.ly/s4pJZMo>, «Положення про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини (нова редакція)» <https://cutt.ly/A4pJNcK>.

Атестаційний екзамен передусє публічному захисту кваліфікаційної роботи.

Атестація здобувачів здійснюється відкрито і публічно.

## 1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Основний зміст програми атестаційного екзамену відображає напрямок майбутньої діяльності здобувача вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Атестаційний екзамен має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів дисциплін циклу професійної підготовки для оцінки загального рівня кваліфікації здобувача. На комплексний екзамен за фахом винесено питання з таких дисциплін: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Технологія продукції ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

Екзамен проводиться за білетами, складеними відповідно до цієї програми. Приймає екзамен Екзаменаційна комісія.

До атестаційного екзамену допускаються здобувачі вищої освіти, які повністю виконали навчальний план. Екзамен проводиться на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії у формі відповідей на питання екзаменаційних білетів. Рішення про оцінки приймається на закритому засіданні Екзаменаційної комісії відкритим голосуванням простою більшістю.

## **2. ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ БАКАЛАВРА ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНОЇ ПРОГРАМИ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА» ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 241 ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА**

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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

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

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

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

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

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

РН 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

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

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами

та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 21. Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

### 3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

#### 3.1. ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

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

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження.

Курортні готелі – їх призначення.

Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент.

Функціональна організація приміщень готельного господарства.

Організація приміщень житлової групи готельного господарства.

Організація приміщень для побутового обслуговування.

Організація нежитлових груп приміщень готельного господарства.

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.

Основне призначення приміщень готельного господарства.

Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання.

Основні вимоги до організації номерного фонду.

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування.

Організація приміщень вестибюльної групи.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

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.

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів.

Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та

класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

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

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

Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю.

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.

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття - проживання - виїзд».

Порядок оформлення туриста при прийомі в готель.

Комплексне обслуговування туристів та туристичних груп у закладах розміщення.

Надання додаткових безоплатних послуг.

Порядок оформлення виїзду гостя. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів у готелі.

Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств.

Організація служби бронювання і резервування місць у готелях.

Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів.

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Система обліку отримання, рух і списування матеріальних цінностей.

Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг.

Організація виїзду із номерів.

Організація інформаційної служби у підприємстві готельного господарства.

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування.

Фактори, що впливають на результат якості обслуговування, – безпека; постійність; поведінка; повнота; умови; доступність; час.

Особливості організації праці в готельному господарстві.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Організація готельного господарства: підручник / І. С. Байлік, І. М. Писаревський; Харків, нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. Журавльова С.М. Технологія готельної справи : навчальний посібник. / С. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
3. Круль, Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник. К. : Центр учбової літератури, 2017. 367с.
4. Мальська М. П., Пандяк І. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
5. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2017. 335с.
6. Нечаюк, Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник. 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2017. 343с.
7. Організація готельного господарства : навч. посібник. / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; [за ред. О. М. Головка]. К. : Кондор, 2012. 337с.
8. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224с.
9. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
10. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко, І. Ю. Антонюк та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 348 с.

### Додаткова

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, С.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с.
2. Готельно-ресторанна справа: навчально-методичне видання. Книга 1 / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2018. 268с.
3. Джинджоян, В. В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посіб. / Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. ; Вищий навч. приватний заклад "Дніпровський гуманітарний ун-т". Київ : Каравела, 2022.



339с.

4. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.

5. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / [Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька [та ін.] ; за заг. ред. Н. О. П'ятницької, Н. М. Зубар. Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : КУТЕП, 2016. 406с.

6. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

## 3.2. ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.

Організація надання послуг як комерційна діяльність закладів ресторанного господарства.

Класифікація закладів ресторанного господарства відповідно ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

Організація постачання закладів ресторанного господарства.

Джерела, види та форми постачання.

Форми постачання та вибір постачальників.

Нормування та методи розрахунку потреби в предметах матеріально-технічного призначення.

Організація роботи складського господарства.

Організація тарного господарства.

Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.

Класифікація виробничих процесів.

Основні і допоміжні виробничі операції.

Принципи організації виробничих процесів у закладах ресторанного господарства.

Організація та раціоналізація виробничого процесу в часі та просторі.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства.

Сутність та структура виробничої програми підприємства.

Види меню у ресторанах та їх характеристика.

Організація виробничих цехів у закладах харчування.

Загальна характеристика виробничих (заготівельних, доготівельних, спеціалізованих) цехів.

Технологічний процес обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства.

Класифікація та систематизація форм і методів самообслуговування.

Змішані форми обслуговування гостей передумови їх застосування.

Опишіть матеріально-технічну базу з метою організації обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства.

Екстер'єр та інтер'єр закладу ресторанного господарства.

Характеристика торгових приміщень: вестибюль, аванзал, банкетні зали, сервісні бари (буфети), приміщення для мийки столового посуду, сервізна.

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення.

Обладнання та устаткування торговельних залів.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертинки, серветки, рушнички.

Організація і моделювання процесів щоденного обслуговування різноманітних груп споживачів в закладах харчування.

Характеристика преїскурантів, сутність винної та коктейльної карт.

Клінінгова технологія підготовки торговельних приміщень до обслуговування гостей, дотримання їх санітарно-гігієнічного стану.

Попереднє сервірування столу за призначенням.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

Правила подачі страв та напоїв: черговість подачі страв, вимоги до температури, посуду, приборів тощо.

Обслуговування відвідувачів у кав'ярнях, кафе та закусочних.

Організація барів, їх класифікація відповідно до державних стандартів. Обладнання робочого місця бармена.

Типи закладів харчування за місцем навчання.

Організація дієтичного харчування.

Організація харчування споживачів у лікувально-оздоровчих закладах відпочинку, до яких віднесено санаторії, пансіонати, бази відпочинку.

Основи організації обслуговування споживачів послуг харчування на залізничному транспорті.

Організація обслуговування споживачів послуг харчування в аеропортах або на борту літаків.

Спеціальні форми обслуговування споживачів послуг харчування, які застосовуються у закладах ресторанного господарства.

Опишіть організацію банкетів та масових прийомів.

Особливості організації обслуговування споживачів послуг харчування за типом «шведський стіл» або «шведська лінія».

Особливість обслуговування послугами харчування тематичних заходів.

Кейтерінг – складова додаткових доходів в ресторанному господарстві.

Типи та види закладів харчування у готелях.

Особливості організації харчування туристів.

Особливості room-сервісу.

Рационалізація організації праці у закладах ресторанного господарства.  
Розподіл та кооперація праці: сутність та основні види.  
Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.  
Науковий підхід до організації режимів праці та відпочинку у закладах харчування.

Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку.

Рационалізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Нормування праці в закладах ресторанного господарства.

## *РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА*

### **Основна**

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства у редакції від 06.07.2018, z0674-18. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України № 632. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02> (дата звернення: 14.09.2019).

2. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 2003. 26 с.

3. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Чинний від 2004-07-01]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.

4. ГОСТ 30390-95 Громадське харчування. Кулінарна продукція, що реалізується населенню. Загальні технічні умови. [Чинний від 1998-07-01] (Інформація та документація).

5. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник 3-тє вид. К. : Центр учбової літератури, 2016. 342с.

6. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. К.: Центр учбової літератури. 2013. 304с.

7. Машир Н. П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посібник. вид. 2-ге, допов. і виправлене. К. : Кондор, 2016. 390с.

8. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657с.

9. Новікова О. В., Радченко Л. О., Вінніченко К. П., Льовшина Л. Д., Пивоваров П. П., Чубар Л. І., Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник. Харків: Світ Книг, 2018. 411 с.

10. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посібник : рекомендовано МОН України / О. В. Новікова [и др.] ; ХДУХТ. Х., 2016. 411 с.

11. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / Марія Паска. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. 212 с.

12. Обладнання закладів ресторанного господарства. Оцінка технічного рівня : навч. посібник / О. В. Кузьмін [та ін.] ; Національний університет харчових технологій. Херсон, 2018. 276 с.

13. Павлюченко О. С., Гавриш А. В., Шаран Л. О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч. посіб. Київ: НУХТ, 2017. 227с.

14. Павлюченко О. С. Інноваційні технології в ресторанному господарстві. К.: НУХТ, 2014. 93с.

15. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / За ред. А.А. Мазаракі. Київ: ЦУЛ, 2018. 307 с.

16. HoReCa: навч. посіб.: у 3 т. Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт., 2017. 312 с.

### Додаткова

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с.

2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя [та ін.]. К. : Ліра-К, 2017. 763с.

3. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина [та ін.]. Х. : Світ Книг, 2015. 485с.

4. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посібник : навч. посібник. / Л. О. Радченко, П. П. Пивоваров, О. В. Новікова [та ін.]. Х. : Світ книг, 2018. 287с.

5. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. посібник / [Н. О. П'ятницька, Н. М. Зубар, Г. Т. П'ятницька [та ін.] ; за заг. ред. Н. О. П'ятницької, Н. М. Зубар. Вид. 2-ге, переробл. і допов. К. : КУТЕП, 2016. 406с.

6. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н. О. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб. Київ: Кондор, 2013. 250с.

7. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.

### 3.3. МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Менеджмент як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин.

Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс як об'єкти управління.

Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

Функції менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі.

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.

Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

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.

Функція мотивації її сутність і значення, порядок та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.

Характеристика теорій мотивації. 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 функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства.

Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

Методи менеджменту в готельно-ресторанному господарстві.

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.

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.

Прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

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

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.

Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, «мозкового штурму», порівняння.

Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень.

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.

Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства.

Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

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.

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.

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.

Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу готельно-ресторанному комплексу.

Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу.

Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

## *РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА*

### **Основна**

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.

2. Афонченкова Т. М., Булюк О. В., Масенко Б. П., Панченко Ю. В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму: навч. посібник. / за ред. О.Є. Лугініна. Київ. 2016. 364 с.

3. Березін, О. В. Управління проектами : навч. посіб. / О. В. Березін, М. Г. Безпарточний. Суми : Університетська книга, 2023. 271с.
4. Буднік М. М., Курилова Н. М. Управління змінами: підручник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2017. 226 с.
5. Іванова, В. В. Планування і контроль на підприємстві : навч. посіб. / В. В. Іванова. Вид. 2-ге, стер. Суми : Університетська книга, 2023. 442с.
6. Гончар, Л. О. Стратегічне управління змінами у сфері послуг: теоретико-методологічні та практичні аспекти : монографія / Лілія Гончар ; МОН України, Київський нац. ун-т культури і мистецтва. Київ : Ліра-К, 2020. 337с.
7. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2018. 560 с.
8. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Яцун [та ін.] ; ХДУХТ. Х., 2017. 486 с.
9. Мостенська Т. Л., Лобунець Т. В. Управління проектами: навч. посіб. К.: Видавничий дім «Кондор», 2018. 132 с.
10. Моргуленць О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 383 с.
11. Страпчук С. І., Миколенко О. П., Попова І. А., Пустова В. В. Менеджмент: навчальний посібник. Львів: Видавництво «Новий Світ – 2000», 2020. 356 с.
12. Клевцевич Н. А., Сментина Н. В. Управління інфраструктурними проектами: навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2017. 170 с.
13. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Л. М. Яцун, О. В. Новікова, Л. Д. Льовшина [та ін.]. Х. : Світ Книг, 2015. 485с.
14. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
15. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навчальний посібник; / ред. Г. Муніна. К. : Кондор, 2011. 442 с.
16. Топольник, В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Львів : Магнолія 2006, 2018. 326с.
17. Управління діяльністю підприємств в індустрії гостинності: навч. посіб. уклад.: С. М. Подзігун, С. В. Тимчук, Л. М. Нещадим. Умань: Візаві, 2021. 115 с.
18. Управління проектами: навч. посіб. / Мостенська Т.Л., Лобунець Т.В. К.: Видавничий дім «Кондор», 2018. 132 с.
19. Школа І. М., Корольчук О. П. Менеджмент туризму: підручник. Чернівці, 2011. 464с.

#### Допоміжна

1. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посіб. К. : Центр навчальної літератури, 2009. 348 с.



2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. К. : Кондор, 2008. 408 с.
3. Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. Київ, 2004. 288 с.
4. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. Київ, 2010. 502 с.
5. Маркетинг і менеджмент інноваційного розвитку : монографія / за заг. ред. С. М. Ілляшенка. Суми : Університетська книга, 2023. 727с.
6. Свидрук І. І. Концептуально-методологічні основи розвитку креативного менеджменту національного господарства України: монографія. Львів : Растр-7, 2018. 450 с.
7. Осовська Г. В., Осовський О. А. Менеджмент: підручник. Київ, 2015. 563 с.
8. Трут О. О. Теоретико-методологічні засади управління результативністю організації : монографія. Львів : вид-во ЛТЕУ, 2018. 420 с.

### **3.4. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Основні харчові компоненти (білки, вуглеводи, ліпіди, вітаміни, мінеральні речовини, ферменти, вода) продуктів харчування та їх фізіологічне значення для життєдіяльності людини.

Концепція раціонального харчування.

Загальна характеристика видів харчування.

Принципова схема технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.

Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками.

Характеристика технологічних процесів на етапі механічної кулінарної обробки.

Основні поняття якості кулінарної продукції, її технологічне забезпечення.

Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками.

Основні поняття якості кулінарної продукції. Чинники, які впливають на формування якості кулінарної продукції.

Технологічне забезпечення якості кулінарної продукції.

Характеристика білків як компонентів сировини та їх роль у технологічному процесі виробництва кулінарної продукції.

Характеристика жирів як компонентів сировини та їх роль у технологічному процесі виробництва кулінарної продукції.

Характеристика вуглеводів як компонентів сировини та їх роль у технологічному процесі виробництва кулінарної продукції.

Зміна властивостей цукрів під дією технологічних чинників.

Зміна властивостей крохмалю під дією технологічних чинників.

Характеристика вітамінів та мінеральних речовин та їх роль у технологічному процесі виробництва кулінарної продукції.

Значення продуктів рослинного походження у харчуванні.

Асортимент та характеристика напівфабрикатів з овочів.

Правила теплової кулінарної обробки напівфабрикатів з овочів.

Класифікація за сукупними ознаками та характеристика кулінарної продукції з круп, бобових та макаронних виробів.

Технологічна схема процесу виробництва кулінарної продукції з круп, бобових та макаронних виробів.

Класифікація за сукупними ознаками та характеристика кулінарної продукції з борошна.

Технологічна схема процесу виробництва кулінарної продукції з борошна.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з яєць та кисломолочного сиру.

Технологія напівфабрикатів з м'яса, м'ясопродуктів та диких тварин.

Технологія страв та кулінарних виробів з м'яса.

Технологія напівфабрикатів з птиці кролика, дичини. Технологія страв та кулінарних виробів з птиці.

Технологія напівфабрикатів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини.

Технологія страв та кулінарних виробів з риби та морепродуктів.

Технологія «універсальних напівфабрикатів» різного ступеня готовності, що виготовляються у закладах ресторанного господарства.

Класифікація та загальна характеристика соусів за групами.

Основи технології соусів за групами.

Класифікація та загальна характеристика супів за групами.

Основи технології супів за групами.

Технологія гарячих закусок.

Класифікація та загальна характеристика холодних страв та закусок. Основи технології холодних страв та закусок.

Класифікація та загальна характеристика солодких страв.

Основи технології солодких страв.

Технологія напоїв.

Загальна характеристика борошняних кондитерських виробів та основні принципи їх виробництва.

Технологія дріжджового тіста та виробів на його основі.

Технологія оздоблювальних напівфабрикатів.

Технологія бісквітного, пісочного і листкового тіста та виробів на їх основі.

Технологія пряничного та мигдального кондитерських видів тіста та виробів на їх основі.

Технологія заварного, білково-збивного, вафельного кондитерських видів тіста та виробів на їх основі.

Особливості технології виробництва та реалізації кулінарної продукції з урахуванням різних видів харчування (лікувальне, дитяче, шкільне, студентське, при промислових підприємствах тощо).

Особливості технології виробництва та реалізації кулінарної продукції під час обслуговування учасників з'їздів, конференцій, на пасажирському транспорті тощо.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Домашні кондитерські вироби: [рецепти кондитерських виробів] / В. О. Циганенко, А. Т. Ратушенко, О. І. Здобнов. Київ : Кондор, 2011. 249с.
2. Джога, О. В. Технологія виробництва продукції громадського харчування : навч.- метод. посіб. для самостійної роботи студ. / О. В. Джога ; [рец.: В. М. Ребенок, Н. В. Дубова] ; Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2021. 180с.
3. Новікова О. В. Технологія приготування їжі: українська кухня: навч. посіб. Харків: Світ книг, 2020. 678 с.
4. Технологія продукції ресторанного господарства : навч.-наочний посібник / В. Ф. Доценко, В. І. Кочерга, В. О. Губеня [та ін.] Київ : Кондор, 2019. 290 с.
5. Технологія приготування їжі: Українська кухня : навч. посіб. (Вид. 2-ге, випр. та допов.). Харків : Світ книг, 2021. 678 с.
6. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. / Оріся Іжевська. Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. 380 с.
7. Ростовський, В. С. Теоретичні основи технології громадського харчування: загальна частина : навч. посіб. Київ : Кондор, 2006. 197 с.
8. Фізико-хімічні методи обробки сировини і харчових продуктів: підруч. / А. І. Соколенко, В. А. Піддубний, В. М. Гіджеліцький [та ін.]. Київ: Кондор, 2020. 324 с.
9. Філімонова І. А., Гвоздецька Ю. В. Збірник технологічних карток «Перші страви»: навч.-мет. посібник для самостійної роботи студентів. Умань: Візаві, 2019. 58 с.
10. Філімонова І. А., Гвоздецька Ю. В. Збірник технологічних карток «Приготування страв з овочів. Холодні закуски та салати»: навч.-мет. посібник для самостійної роботи студентів. Умань: Візаві, 2018. 69 с.
11. Філімонова І. А., Гвоздецька Ю.В. Збірник технологічних карток «Приготування напівфабрикатів з м'яса, м'ясних продуктів, сільськогосподарської птиці та субпродуктів»: навч.-мет. посібник для самостійної роботи студентів. Умань: Видавничо-поліграфічний центр «Візаві», 2018. 38 с.

### Додаткова

1. Архіпов В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному

ресторані; навчальний посібник. К.: Фірма «ІЙКОС», Центр навчальної літератури, 2007. 382 с.

2. Висоцька Л. Є., Страцинська І. А., Тлумачний словник кулінара: навчальний посібник / за заг. ред. В.О. Радкевич. Львів: Видавництво «Новий Світ – 2000», 2010. 416 с.

3. Гаврилко П. П. Збірник рецептур національної кухні країн Європи. 2-ге вид. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 620 с.

4. Дієтичне харчування: підручник / О. І. Черевко, Н. В. Дуденко, Л. Ф. Павлоцька, Л. Р. Димитрієвич, Л. А. Скуріхіна. Х. : ХДУХТ, Світ Книг, 2016, 360 с.

5. Кравченко Т. В. Технологія виготовлення напівфабрикатів : навчальний посібник. Умань : ФОП Жовтий О.О., 2015. 115 с.

6. Кравченко Т. В. Технології харчових виробництв.: (практична підготовка) : навчальний посібник. Умань : Візаві, 2009. 210 с.

7. Кухні народів світу : підручник / Ростовський В. С. та інші К. : Кондор-Видавництво, 2016. 502 с.

8. Неїленко С., Русавська В. Кулінарна ентологія : навч. посіб. Київ. : Видавництво Ліра – К, 2020. 612 с.

9. Міхесенко О. І. Основи раціонального та оздоровчого харчування : навчальний посібник. Суми : Університетська книга, 2018. 189 с.

10. Ростовський В. С. Сучасна українська кухня: навчальний посібник . К. : Кондор, 2016. 304 с.

11. Ростовський В. С. Збірник рецептур : загальна частина : [кулінарні рецепти] / В.С. Ростовський, Н.В. Дібрівська, В.Ф. Пасенко; УКООП Спілка, Полтавський університет кооперації України. К. : Центр учбової літератури, 2010. 323 с.

12. Ростовський В. С. Теоретичні основи технології громадського харчування: загальна частина : навч. посіб. К. : Кондор, 2006. 197 с.

13. Сирохман І. В., Лебединець В. Т. Асортимент і якість кондитерських виробів. К. : Центр учбової літератури, 2017. 636 с.

14. Технологія приготування страв. Технологічний практикум (технологія обробки харчових продуктів): навчальний посібник / уклад. Тетяна Миколаївна Бербец. Умань. : ФОП Жовтий О.О., 2014. 127 с.

15. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: підручник. Львів: Магнолія 2006, 2020. 326 с.

#### 4. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ СКЛАДАННЯ АТЕСТАЦІЙНОГО ЕКЗАМЕНУ

Оцінювання результатів складання атестаційного екзамену здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Уманському державному педагогічному університеті імені Павла Тичини системою контролю знань:

- за національною (4-бальною) шкалою: відмінно; добре; задовільно; незадовільно.

- за 100-бальною шкалою:

90 – 100 балів – відмінно – відмінне виконання з незначними помилками;

82 – 89 балів – добре – вище середніх стандартів, але з деякими помилками;

75 – 81 бали – добре – в цілому змістовна робота зі значними помилками;

69 – 74 бали – задовільно – чітко, але зі значними недоліками;

60 – 68 бали – задовільно – виконання відповідає мінімальним критеріям;

менше 60 балів – незадовільно.

Виконання всіх екзаменаційних завдань з атестаційного екзамену є обов'язковим. Незадовільна оцінка з одного з екзаменаційних завдань є підставою для виставлення незадовільної оцінки за атестаційний екзамен в цілому. Оцінки атестаційного екзамену виставляє кожен член комісії. Підсумкова оцінка атестаційного екзамену визначається як середня з позитивних оцінок за кожен вид екзаменаційних завдань. Рішення Екзаменаційної комісії про оцінку знань, виявлених при складанні екзамену, а також про присвоєння студентам кваліфікації та видання випускникам дипломів (загального зразка чи з відзнакою) приймається на закритому засіданні комісії відкритим голосуванням більшістю голосів членів комісії, які брали участь в її засіданні. За однакової кількості голосів голос Голови ЕК є вирішальним.