

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

Методичні рекомендації
до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю
для здобувачів вищої освіти
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
першого (бакалаврського) рівня

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2024

УДК 640.4(072.034)

М54

Укладачі: О. Ю. Давидова

Н. І. Черевична

Затверджено на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу.
Протокол № 1 від 31.08.2023 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Методичні рекомендації до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю для здобувачів вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. О. Ю. Давидова, Н. І. Черевична. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2024. – 32 с.

Подано методичні рекомендації щодо підготовки та проведення кваліфікаційного іспиту за спеціальністю. Наведено критерії оцінювання завдань і програму кваліфікаційного іспиту.

Рекомендовано для проведення атестації здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес».

УДК 640.4(072.034)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2024

Вступ

Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» передбачає формування загальних і фахових компетентностей, достатніх для успішного виконання спеціалізованих складних завдань і розв'язання практичних проблем, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

Атестація здобувачів вищої освіти є підсумковою формою контролю за певним рівнем вищої освіти і має за мету встановлення відповідності результатів навчання вимогам освітньої програми та вимогам програми кваліфікаційного іспиту зі спеціальності.

Метою кваліфікаційного іспиту за спеціальністю є встановлення відповідності засвоєних здобувачами першого (бакалаврського) рівня вищої освіти обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам освітньої програми за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

Програму кваліфікаційного іспиту за спеціальністю складено згідно з освітньою програмою підготовки бакалавра з готельно-ресторанної справи.

Кваліфікаційний іспит за спеціальністю передбачає перевірку досягнення результатів навчання, визначених освітньою програмою; засвідчує рівень теоретичної та практичної підготовки бакалавра, здатність застосовувати набуті знання, уміння та практичні навички для виконання складних спеціалізованих практичних завдань у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Відповідно до вимог ОП «Готельно-ресторанний бізнес» під час складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю здобувач вищої освіти має набути таких загальних і спеціальних компетентностей (табл. 1).

Таблиця 1

Компетентності та результати навчання за спеціальністю

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
1	2
PH02	СК08
PH09	СК03

1	2
PH10	СК01
PH14	СК08
PH16	СК01, СК02
PH18	ЗК8, СК01, СК08
PH23	ЗК10, СК12

Примітка.

ЗК08. Навики здійснення безпечної діяльності.

ЗК10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК02. Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК03. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК08 Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

У результаті кваліфікаційного іспиту зі спеціальності здобувач вищої освіти має досягти таких результатів навчання:

PH02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних і ресторанних послуг, а також суміжних наук.

PH09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

PH10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

PH14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.

PH16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

PH23. Формувати новаторські ідеї у сфері гостинності, обґрунтовувати та презентувати їх інвесторам та реалізовувати їх у міжнародному, мультикультурному середовищі.

1. Загальні положення

1.1. Організація проведення та порядок оцінювання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю

Кваліфікаційний іспит за спеціальністю проводять відповідно до Положення про атестацію здобувачів вищої освіти Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця та Положення про організацію оцінювання результатів навчання та якості вищої освіти із застосуванням дистанційних технологій у Харківському національному економічному університеті імені Семена Кузнеця.

Кваліфікаційний іспит за спеціальністю в умовах використання технологій дистанційного навчання здійснюють у вебсередовищі Персональної навчальної системи (ПНС) в електронній формі для денної форми навчання та за допомогою електронної пошти – для заочної форми навчання.

До складання кваліфікаційного іспиту допускають здобувачів вищої освіти, які не мають академічної заборгованості.

Кваліфікаційний іспит за спеціальністю проводять у формі тестового контролю знань. Тривалість кваліфікаційного іспиту – до трьох астрономічних годин.

Загальна кількість тестових завдань становить 300, із яких здобувачу вищої освіти за допомогою ПНС вибирають 100. Кожне завдання містить чотири варіанти відповідей, серед яких лише одна є правильною. За кожну правильну відповідь здобувачі вищої освіти отримують один бал.

Оцінювання результатів складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю здійснюють за 100-бальною системою оцінювання результатів навчання, прийнятою в університеті.

Здобувача вищої освіти, який отримав менш ніж 60 балів під час складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю, відраховують з університету. Йому видають академічну довідку встановленого зразка.

Якщо здобувач вищої освіти не з'явився для складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю, то в протоколі екзаменаційної комісії записують, що він є неатестованим через відсутність на іспиті.

Здобувачу вищої освіти, який не склав кваліфікаційний іспит за спеціальністю з поважної причини (документально підтвердженої), ректором університету може бути надано академічну відпустку до наступного терміну роботи екзаменаційної комісії зі складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю, але не більше ніж на один рік (без відрахування з університету).

Результати кваліфікаційних іспитів за спеціальністю оголошує голова екзаменаційної комісії після перевірки робіт протягом трьох робочих днів.

Повторне складання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю з метою підвищення оцінки не дозволяють.

1.2. Програма підготовки до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю

Програма підготовки до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю базується на матеріалі, який викладено в робочих програмах дисциплін:

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

Під час підготовки до кваліфікаційного іспиту здобувачі вищої освіти мають самостійно повторити матеріал цих дисциплін, працюючи із різними джерелами інформації.

2. Програма кваліфікаційного іспиту за спеціальністю

2.1. Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»

1. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи.

2. Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства.

3. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери.
4. «Кодекс поведінки обслуговуючого персоналу» (Statler Service Code).
5. Видатні організатори готельного бізнесу та їхній внесок у його розвиток (Конрад Хілтон, Кеммонс Вілсон, Ернст Хендерсон, Джон Маріотт).
6. Міжнародні готельні ланцюги, готельні консорціуми, вторинні резиденції, система таймшеру, кондомініуму. Найбільші готельні ланцюги світу. Переваги готельних ланцюгів.
7. Стан готельної індустрії в перші роки незалежності України. Створення Асоціації готелів та готельних об'єднань міст України.
8. Розвиток готельної індустрії на початку XXI ст. Перспективи створення місцевих і курортних готелів.
9. Рестайлінг, позиціонування та репозиціонування, ребрендинг, неймінг, брендинг.
10. Бездоганий сервіс готелів, які працюють у сегменті luxury.
11. Міжнародна готельна конвенція.
12. Два види готельних контрактів: контракти з продажу готельних послуг індивідуальним споживачам і контракти з продажу готельних послуг групі споживачів.
13. Міжнародні готельні правила. Цілі Міжнародних готельних правил. Сторони, які домовляються. Договірні відносини: договір на розміщення, форма договору, строк дії договору, закінчення договору, порушення договору, відповідальність.
14. Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів.
15. Вимоги до будівель готелів. Вимоги до водопостачання, енергозбереження, опалення, вентиляції. Технічне та сантехнічне устаткування. Безпека та охорона. Рекомендації щодо наявності необхідного устаткування в номерах згідно з категорією готелю. Загальне сантехнічне устаткування. Громадські зони (вестибюль, коридори). Допоміжні приміщення та зони, пов'язані з життям, харчуванням, відпочинком і охороною здоров'я.
16. Організація виробництва підприємств ресторанного господарства. Зони поза будівлею готелю. Готельні послуги для готелів усіх категорій. Вимоги до обслуговуючого персоналу (кваліфікація, медичні вимоги, чисельність тощо).

17. Угода та стандартний контракт між готелем і перевізниками.
18. Цілі угоди між Міжнародною готельною асоціацією (МГА) та Міжнародним союзом учасників дорожнього транспорту (МСДТ).
19. Кодекс відносин між готелями і турагентствами. Обов'язки сторін. Міжнародний характер Кодексу. Національний характер Кодексу. Допоміжна роль Кодексу. Сфера застосування Кодексу.
20. Основні вимоги до користування готелями й аналогічними засобами розміщення. Інформація про послуги. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплату послуг.
21. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Сфера застосування цього стандарту.
22. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Сфера застосування цього стандарту.
23. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Сфера застосування цього стандарту.
24. Державна реєстрація та відкриття підприємств готельної індустрії (юридичні та фізичні особи). Терміни та визначення господарської діяльності. Види підприємств. Господарські товариства та об'єднання. Форми власності в Україні.
25. Ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, яку здійснюють засоби розміщення (згідно із Законами України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та «Про туризм»).
26. Готельна послуга як складова сфери послуг. Поняття «готельна послуга». Особливості готельних послуг. Основні та додаткові послуги. Процес надання основної послуги. Реалізація основних послуг. Розподіл додаткових послуг за загальними ознаками та за способом надання. Особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг.
27. Модель управління якістю обслуговування в готелі. Значення матеріальної бази і персоналу для якісного обслуговування в готелі.
28. Стандарти в готельній індустрії. Значення стандартів як нормативних документів. Стандарти обслуговування в готельних ланцюгах.
29. Класифікація засобів розміщення – готельного та неготельного типу, колективні та індивідуальні, за рекомендацією ЮНВТО.
30. Типологія готельних підприємств, поширена у світовій практиці. Особливості формування типів вітчизняних готельних підприємств.

31. Класифікація готельних підприємств за різними ознаками (місцем розташування, тривалістю роботи, забезпеченням харчування, тривалістю перебування, рівнем цін, рівнем комфорту, місткістю номерного фонду, функціональним призначенням).

32. Європейський стандарт класифікації готельних номерів.

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

34. Типи організаційних моделей управління: функціональна, лінійна, комбінована. Їх характеристика.

35. Форми управління підприємствами готельного бізнесу. Основні функціональні служби готелю.

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

37. Технологія бронювання місць і номерів у готелі. Типи бронювання. Підтвердження бронювання. Ануляція бронювання. Класифікація та характеристика глобальних систем бронювання.

38. Порядок заїзду, зустрічі, реєстрації та розміщення споживачів. Цілодобовий режим роботи готелю.

39. Порядок реєстрації документів та облік громадян України. Порядок реєстрації іноземних громадян та осіб без громадянства.

40. Особливості реєстрації туристичних груп. Особливості реєстрації іноземних туристів.

41. Види розрахунків із мешканцями готелю. Правила розрахунків за проживання.

42. Призначення номера. Заселення в номер. Урахування національних особливостей, традицій, способу життя споживачів під час призначення номера в готелі. Урахування віку, стилю життя, мети прибуття споживачів під час вибору номера.

43. Надання устаткування, приладів для споживачів з обмеженими можливостями.

44. Використання електронних замикальних систем. Етапи еволюції систем замикання дверей у готелях.

45. Виїзд споживача з готелю. Процедура виписування споживачів.

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

47. Автоматизоване оброблення даних у службі прийняття та розміщення. Використання інтерактивних та комп'ютерних систем під час прийняття й обслуговування споживачів готелю.

48. Робота персоналу з прийняття та розміщення. Робота адміністратора служби прийому і розміщення (СПіР). Робота порт'є.

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

50. Організація клінінгових робіт. Важливі принципи під час виконання клінінгових робіт. Категорії клінінгових робіт. Категорії персоналу, які виконують клінінгові роботи. Послідовність прибирання багатокімнатних номерів.

51. Підготовка номерного фонду до заселення. Вимоги до санітарного утримання приміщень готелю.

52. Підготовка покоївки до роботи. Укомплектування візка покоївки. Нормативи проведення клінінгових заходів.

53. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни. Білизняне господарство як важлива складова обслуговування в готелі.

54. Набори санітарно-гігієнічних приладів. Предмети особистої гігієни. Маркірування санітарно-гігієнічних приладів.

55. Обслуговування споживачів поверховою службою.

56. Організація харчування і технологія обслуговування споживачів. Структура служби харчування.

57. Основні типи підприємств ресторанного господарства в готелях. Їх характеристика.

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

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

60. Служба обслуговування в номерах (room service). Склад, режим роботи та вимоги до персоналу служби (room service).

61. Принципи і структура служби персоналу. Вихідні положення управління персоналом. Напрями діяльності з управління персоналом. Основні елементи сучасної системи управління персоналом.

62. Країни-лідери щодо підготовки персоналу для індустрії гостинності.

63. Підбір та підготовка готельного персоналу. Види програм навчання, використовувані готельними мережами. Програми підвищення кваліфікації для безперервного навчання персоналу готелю.

64. Правила поведінки персоналу готелю. Стиль в обслуговуванні споживачів.

65. Розмір та система чайових. Винагорода обслуговуючому персоналу (чайові) поширена у сфері гостинності.

66. Види додаткових послуг: платні та безкоштовні. Склад послуг побутового обслуговування, транспортних послуг, екскурсійних послуг. Організація роботи сервіс-бюро. Надання послуг бізнес-центрів. Організація роботи конференц-залів. Організація роботи торговельних підприємств. Надання послуг інтерактивного та платного телебачення в готелі. Засоби майнової безпеки споживачів готелю. Служба організації відпочинку (анімаційні програми). Послуги, які надають спортивно-оздоровчі центри.

67. Вплив інформаційних технологій на управління готелем. Інформаційні технології готельного управління у світовій готельній індустрії. Можливості автоматизації обслуговування споживачів у готелі. Упровадження сучасних інформаційних технологій у систему управління готелем.

68. Положення про підрозділ як інструмент управління персоналом.

69. Посадова інструкція: мета, головне завдання, структура.

70. Особливості складання функціональних обов'язків персоналу кожним готелем.

71. Допоміжні служби готелю. Водопостачання, теплопостачання, каналізація, санітарно-технічне обладнання, опалення, системи вентиляції та кондиціонування повітря.

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

73. Організація роботи інженерно-технічної служби, служби постачання й складування, білизняного господарства, пральні, хімчистки.

74. Технологія забезпечення безпеки готелю. Принципові положення забезпечення безпеки готелю. Методи забезпечення безпеки готелю. Пріоритетні напрями забезпечення безпеки сучасного готелю.

75. Комплекс технічних засобів безпеки та засоби їх інтеграції до єдиної системи безпеки готелю. Організаційні заходи для забезпечення пожежної безпеки в готелях, охорони праці та техніки безпеки, економічна безпека.

76. Товарно-матеріальні ресурси готелю. Методи розрахунку потреб готелю в матеріальних ресурсах. Шляхи економії та раціонального використання матеріальних ресурсів у готельному господарстві.

77. Склад і площі приміщень готелю. Вимоги до груп приміщень готелю.

78. Загальні вимоги до готелів. Сучасні архітектурні концепції готельних будівель. Характерні прийоми розташування готелів. Обов'язкові умови будівництва готелю.

79. Меблі та обладнання приміщень готелів. Елементи інтер'єру. Важливе значення кольору в архітектурі готелю. Рекомендації з кольорового вирішення інтер'єру готелів.

Законодавча та нормативна база готельної індустрії України

1. Конституція України.

2. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р.

3. Цивільний кодекс України № 435-IV. Поточна редакція від 05.10.2023 р.

4. Про туризм : Закон України № 324/95-ВР. Поточна редакція від 01.04.2023 р.

5. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р.

6. Про курорти : Закон України № 2026-III. Поточна редакція від 01.10.2023 р.

7. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року : розпорядження Кабінету Міністрів України № 168-р від 16.03.2017 р.

8. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму : постанова Кабінету Міністрів України № 1162 від 24.12.2019 р.

9. Про затвердження порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України № 297 від 15.03.2006 р. Поточна редакція від 22.06.2023 р.

10. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р. поточна редакція від 12.11.2010 р.

11. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України . № 803 від 29.07.2009 р. Поточна редакція від 26.07.2022 р.

12. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань : Закон України № 755-IV від 15.05.2003 р. Поточна редакція від 23.09.2024 р.

13. Про внесення змін до порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції України № 4655/5 від 24.12.2021 р.

2.2. Програма навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства»

1. Стан і перспективи розвитку ресторанного бізнесу в сучасних умовах.

2. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

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

4. Класифікація закладів ресторанного господарства.

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

6. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

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

8. Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники.

9. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

10. Характеристика та класифікація виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

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

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

13. Організація матеріально-технічного забезпечення. Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

14. Організація роботи складського господарства. Шляхи вдосконалення організації складського господарства.

15. Організація тарного господарства.

16. Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства.

17. Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступенем автоматизації.

18. Основні принципи організації виробництва в закладах ресторанного господарства. Особливості їх застосування в сучасних умовах.

19. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика.

20. Організаційні основи оперативного планування виробництва в закладах ресторанного господарства.

21. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів.

22. Основи організації виробничих цехів. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів і допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

23. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса.

24. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці.

25. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів.

26. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з риби.

27. Організація роботи гарячого цеху.

28. Організація роботи холодного цеху.

29. Організація роботи спеціалізованих цехів. Організація роботи кондитерського цеху.

30. Організація роботи борошняного цеху.

31. Організація роботи кулінарного цеху.

32. Організація роботи допоміжних цехів. Організація роботи хліборізки. Організація роботи роздавальної.

33. Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до умов праці в мийних кухонного посуду.

34. Значення, зміст, основні напрями раціональної організації праці.

35. Форми й основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці.

36. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу в закладах ресторанного господарства.

37. Основні напрями поліпшення умов праці. Нормування праці в ресторанному господарстві.

38. Класифікація витрат робочого часу. Склад і характеристика робочого часу та часу перерв. Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу.

39. Поняття і мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу.

40. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття і мета проведення фотохронометражу.

41. Шляхи вдосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства.

42. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з наказом Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України №219 від 27.07.2002 р. «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства».

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

44. Рекламні засоби, які використовують у закладах ресторанного господарства.

45. Основні види обслуговування. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

46. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика.

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

48. Комбіновані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

49. Характеристика споруд і будівель, у яких розташовано заклади ресторанного господарства.

50. Екстер'єр та інтер'єр підприємства як елемент рекламних засобів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства.

51. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзал, банкетний зал, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна.

52. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, функціональним призначенням, застосуванням.

53. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

54. Характеристика та види меню. Призначення та принципи його складання. Характеристика прейскуранту, винної та коктейльної карток.

55. Клінінгові технології підготовки приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.

56. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

57. Правила подання страв і напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

58. Особливості подавання буфетної продукції.

59. Правила подання холодних і гарячих закусок.

60. Особливості подання супів.

61. Особливості подання других страв.

62. Правила подання солодких страв і напоїв власного виробництва.

63. Правила подання холодних і гарячих солодких страв.

64. Правила подання холодних і гарячих напоїв.

65. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

66. Призначення, розміщення та класифікація ліній роздавальні.

67. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

68. Організація роботи барів, їх класифікація.

69. Організація проведення банкетів та прийомів. Класифікація банкетів та прийомів.

70. Організація проведення дипломатичного банкету за протоколом.

71. Організація проведення банкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами.

72. Організація проведення банкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.

73. Організація обслуговування банкету-фуршету.

74. Організація проведення банкету-коктейлю.
75. Характеристика комбінованих банкетів.
76. Організація проведення банкету-чаю, банкету-кави.
77. Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії».
78. Особливості обслуговування тематичних заходів.
79. Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Види кейтерингу та їх характеристика.
80. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.
81. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку.
82. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань.

Законодавча та нормативна база ресторанної індустрії України

1. Конституція України.
2. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р.
3. Цивільний кодекс України № 435-IV. Поточна редакція від 05.10.2023 р.
4. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р.
5. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань : Закон України № 755-IV від 15.05.2003 р. Поточна редакція від 23.09.2024 р.
6. Про внесення змін до порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції України № 4655/5 від 24.12.2021 р.
7. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів [Електрон. ресурс] : Закон України № 771/97-ВР від 23.12.1997 р. (Редакція станом на 26.10.2023 р.).
8. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р.
9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р. Поточна редакція від 29.01.2021 р.

2.3. Програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»

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

2. Управління якістю як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Науково-методичні та законодавчо-правові основи управління якістю.

3. Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій. Основні періоди в розвитку підходів до змісту поняття якості.

4. Економічні аспекти якості продукції. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг.

5. Процес забезпечення якості. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості.

6. Якість як найважливіший елемент забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг. Поняття конкурентоспроможності. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їх відмінні особливості.

7. Якість продукції та маркетинг. Мета і роль маркетингу в забезпеченні якості. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій.

8. Поняття, об'єкти, завдання та основні види кваліметрії.

9. Поняття показника якості. Властивості продукції, послуг. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.

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

11. Етапи та методи оцінювання якості продукції, послуг.

12. Рівні якості продукції, послуг. Їх характеристика.

13. Оцінювання рівня якості продукції, послуг. Алгоритм побудови циклограми («павутини якості») рівня якості продукції, послуги.

14. Організаційно-економічні принципи забезпечення якості.

15. Правові аспекти забезпечення якості. Юридична відповідальність за якість, її основні заходи.

16. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.
17. Поняття управління якістю продукції, послуг. Механізм, об'єкти, суб'єкти та функції управління якістю продукції, послуг.
18. Організаційні, соціально-психологічні, техніко-технологічні, економічні методи управління якістю продукції та послуг. Їх характеристика та засоби реалізації в зовнішньому та внутрішньому середовищі готельно-ресторанного підприємства.
19. Принципи системного підходу до управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
20. Стратегічне і тактичне управління якістю на підприємстві.
21. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичної роботи з розвитку управління якістю.
22. Концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта.
23. Роботи Е. Демінга з управління якістю. Програма управління якістю: «14 постулатів (принципів)», «Сім смертельних хвороб», «Труднощі та фальстарти», «Ланцюгова реакція», «Принцип постійного поліпшення».
24. Роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю. «Спіраль Джурана». Основоволожні принципи AQL – концепції щорічного поліпшення якості.
25. Роботи Філіпа Кросбі з управління якістю. 14 принципів Кросбі. Концептуальні положення програми «ZD» («Нуль дефектів»).
26. Роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якістю. Головні положення концепції комплексного управління якістю. Чотири «смертельні гріхи» в підході до управління якістю.
27. Роботи Каору Ісікави з управління якістю. Оригінальний практичний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – діаграма Ісікави («риб'яча кістка»). Розвиток гуртків якості.
28. Роботи Геніті Тагучі з управління якістю. Концепція «інжиніринг якості». Основні положення методів Тагучі.
29. Етапи розвитку вітчизняного управління якістю.
30. Львівська система бездефектної праці (СБП).
31. Львівська комплексна система управління якістю продукції на базі стандартизації (КС УЯП).
32. Дніпропетровська комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР).

33. Система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартизації (СУ ВО і ПП).

34. Управління якістю на базі концепції TQM (total quality management). Досвід упровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

35. Базові концепції TQM та її основні складові елементи.

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

37. Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю. Загальні положення стандартів ISO 9000. Загальні вимоги до системи управління якістю.

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

39. Основні напрями діяльності України у сфері якості.

40. Державне регулювання у сфері якості. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).

41. Основні положення законів «Про стандартизацію», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

42. Діяльність громадських організацій у сфері якості. Українська асоціація якості (УАЯ), Українське товариство якості (УТЯ), приватна організація СЕРТИКОМ, Академія якості (АЯ), Український міжнародний фонд якості (УМФЯ). Їх головна мета, завдання, напрями діяльності, структурні підрозділи.

43. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості. Бюро Верітас, Міжнародна служба сертифікації (SGS). Основна мета і напрями діяльності, основні послуги, що вони надають у сфері якості.

44. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Міжнародна електротехнічна комісія (IEC), Всесвітнє співробітництво щодо стандартів (WSC – World Standard Cooperation), Європейська організація з якості (EOQ), Європейський комітет зі стандартизації (CEN).

45. Система управління безпекою харчової продукції – система НАССР. Методологічні концепції, принципи, стратегія та переваги, вимоги до системи НАССР.

46. Принципові фактори вдосконалення процедури визначення безпечності харчових продуктів.

47. Інструменти і технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

48. Технології управління якістю продукції та послуг.

49. Система управління якістю. Складники та організаційна структура системи управління якістю, методики, процеси, ресурси.

50. Структура процесів систем управління якістю закладів готельно-ресторанного господарства.

51. Основні процеси із забезпечення якості на стадії маркетингу, їх основна мета. Процеси забезпечення якості маркетингу.

52. Процеси системи управління якістю на стадії проєктування й розроблення продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Документація процесу проєктування й розроблення продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

53. Процеси системи управління якістю на стадії планування та розроблення виробничих процесів і процесів обслуговування споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства.

54. Процеси системи управління якістю на стадії матеріально-технічного забезпечення закладів готельно-ресторанного господарства. Їх характеристика.

55. Процес вибору кваліфікованих постачальників.

56. Процеси виробництва продукції в закладах готельно-ресторанного господарства в системі якості, їх характеристика. Фактори, що впливають на якість продукції під час її виробництва. Методи управління процесом.

57. Вимоги до процесу надання послуг споживачам. Етапи управління якістю під час процесу надання послуг.

58. Характеристика процесів системи управління якістю на стадії перевірки якості продукції та послуг.

59. Види контролю якості продукції та послуг, їх завдання, функції та характеристика. Контроль дотримання технологічної дисципліни. Розроблення заходів та пропозицій щодо підвищення якості роботи закладу готельно-ресторанного господарства.

Законодавча та нормативна база ресторанної індустрії України

1. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р.

2. Цивільний кодекс України № 435-IV. Поточна редакція від 05.10.2023 р.

3. Про підприємництво : Закон України № 698-XII. Поточна редакція від 11.02.2022 р.

4. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023 –XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р.

5. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України № 771/97-ВР. Поточна редакція від 26.10.2023 р.

6. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України № 222-VIII. Поточна редакція від 23.11.2023 р.

7. Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції : Закон України № 1393-XIV від 14.01.2000 р. Поточна редакція від 01.10.2023 р.

8. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р.

9. Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів : постанова Кабінету Міністрів № 244 від 19.03.97 р.

10. Про внесення змін до порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції України № 4655/5 від 24.12.2021 р.

2.4. Програма навчальної дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства»

1. Характеристика основних продуктів харчування та їхніх компонентів. Роль білків, ліпідів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин та їх нормування в раціонах харчування.

2. Загальна характеристика видів харчування (раціональне, дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, альтернативне тощо) як передумова для формування меню закладів ресторанного господарства (ЗРГ). Концепція раціонального харчування.

3. Характеристика білків, ліпідів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних речовин як компонентів сировини продукції власного виробництва ЗРГ. Значення в технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

4. Класифікація кулінарної продукції та технологічних процесів за сукупними ознаками.

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

6. Класифікація напівфабрикатів із борошна та продуктів його переробки за сукупними ознаками.

7. Класифікація тіста, напівфабрикатів та готових виробів за сукупними ознаками. Призначення, шляхи формування асортименту.

8. Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками. Призначення, шляхи формування асортименту.

9. Класифікація дріжджового тіста і виробів із нього за сукупними ознаками.

10. Класифікація бездріжджових видів тіста і виробів із них за сукупними ознаками. Принципові схеми технологічних процесів виробництва бісквітного, пісочного, листового, пряничного, заварного, білково-збивного, вафельного, мигдалевого та інших видів тіста і виробів із них.

11. Класифікація напівфабрикатів із овочів і грибів за сукупними ознаками. Класифікація страв і кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів за сукупними ознаками.

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

13. Класифікація напівфабрикатів із м'яса за сукупними ознаками. Класифікація страв і кулінарних виробів із м'яса за сукупними ознаками.

14. Роль супів у харчуванні. Характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення.

15. Класифікація страв і кулінарних виробів із молока, яєць та продуктів їх переробки за сукупними ознаками.

16. Класифікація напівфабрикатів із риби за сукупними ознаками. Класифікація страв і кулінарних виробів із риби за сукупними ознаками.

17. Характеристика властивостей птиці, пернатої дичини і кролів як об'єкта переробки в ЗРГ. Класифікація напівфабрикатів із птиці за сукупними ознаками. Класифікація страв і кулінарних виробів із птиці за сукупними ознаками.

18. Роль холодних страв і закусок у харчуванні. Характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва холодних страв і закусок за групами.

19. Роль солодких страв у харчуванні. Характеристика харчової та біологічної цінності, класифікація за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту, призначення. Основи технології виробництва солодких страв за групами.

20. Роль напоїв у харчуванні. Характеристика харчової та біологічної цінності. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв за сукупними ознаками, призначення, закономірності формування асортименту. Характеристика основних вихідних компонентів і добавок, що застосовують у приготуванні змішаних напоїв.

21. Класифікація гарячих напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва гарячих напоїв.

22. Класифікація холодних напоїв за сукупними ознаками, закономірності формування асортименту. Основи технології виробництва холодних напоїв.

23. Загальні відомості про вина. Класифікація вин за сукупними ознаками. Методологічні принципи формування та розроблення карти вин. Особливості підбору вин до страв і кулінарних виробів.

24. Правила дегустації вин.

Законодавча та нормативна база ресторанної індустрії України

1. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р.

2. Цивільний кодекс України № 435-IV. Поточна редакція від 05.10.2023 р.

3. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023 –XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р.

4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України № 771/97-ВР. Поточна редакція від 26.10.2023 р.

5. Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції : Закон України № 1393-XIV від 14.01.2000 р. Поточна редакція від 01.10.2023 р.

6. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин : Закон України № 2042-VIII від 18.05.2017 р. Поточна редакція від 31.12.2023 р.

7. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів : Закон України № 2639-VIII від 06.12.2018 р. Поточна редакція від 23.11.2023 р.

8. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р.

9. Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів : постанова Кабінету Міністрів № 244 від 19.03.1997 р.

10. Деякі питання здійснення планових заходів державного контролю Державною службою з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : постанова Кабінету Міністрів України № 896 від 31.10.2018 р.

Рекомендована література

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. – Київ : Центр навч. літ., 2021. 342 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Київ : Центр навч. літ., 2019. 280 с.
3. Байлик С. І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 329 с.
4. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом : навч. посіб. Київ : ФОП Ямчинський О. В., 2020. 466 с.
5. Гончар Л. О. Контролінг у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : Практикум. Київ : Ліра-К. 2020. 70 с.
6. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 18. Ст. 144. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/t030436>.
7. Григорак М., Зубар Н. Логістика у ресторанному господарстві. Київ : Центр навч. літ., 2019. 312 с.
8. Давидова О. Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Проблеми системного підходу в економіці*: зб. наук. пр. НАУ. Київ. 2019. Вип. 2 (70). С. 93-98. URL: http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/2_70_1_2019_ukr/14.pdf.
9. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 448 с.
10. Терешкін О. Г., Малюк Л. П., Давидова О. Ю. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / за ред. проф. Давидової О. Ю. Харків : ХДУХТ, 2019. 157 с.
11. Давидова О. Ю. Оцінка складових інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методичні аспекти. *Бізнес Інформ*. 2018. № 4 (483). С. 436–444. URL: https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2018&abstract=2018_04_0&lang=ua&stqa=61.
12. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підручник. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 331 с.

13. Давидова О. Ю. Технологія впровадження інноваційних методів управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства на основі синергетичного підходу. *Бізнес Інформ*. 2018. № 2 (481). С. 278–273. URL: https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2018&abstract=2018_02_0&lang=ua&stqa=39.
14. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Харків : Вид-во Іванченка І. С. 2018. 488 с.
15. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму: постанова Кабінету Міністрів України № 1162 від 24.12.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF#Text>.
16. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності. Київ : Каравелов. 2022. 348 с.
17. Дуленко Л. В., Горайнова Ю. А., Полякова А. В., Малигіна В. Д. Харчова хімія. Київ, 2021. 2483 с.
18. Електронний журнал Академія гостинності. URL: <https://e.hotel-rest.com.ua/>.
19. Електронний журнал Ресторатор. URL: <https://www.restorator.ua/>.
20. Закуси : навч. посіб. / М. Ф. Кравченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 192 с.
21. Зубар Н. М. Теоретичні основи харчових виробництв : підручник. Київ : Кондор, 2020. 304 с.
22. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / М. М. Скопень та ін. Київ : Ліра-К. 2020. 768 с.
23. Кодекс академічної доброчесності Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/11/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>.
24. Кравченко М. Ф., Федорова Д. В. Соуси : навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 148 с.
25. Кузьміна Т. О., Євтушенко В. В. Системи управління якістю : навч. посіб. Запоріжжя : Гельветика. 2018. 500 с.
26. Луцяк В. В., Польова О. Л., Ставська Ю. В., Мостенська Т. Г. Управління бізнес-процесами в ГРС : навч. посіб. Вінниця : ВНАУ. 2019. 331 с.
27. Модернізація технологічних процесів харчових виробництв : навч. посіб. / уклад. С. Д. Борука, В. М. Федорова. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 103 с.

28. Назаренко В. О. Формування якості товарів. Ч. 1 : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2019. 352 с.
29. Назаренко В. О., Кайнаш А. П. Формування якості товарів. Ч. 2 : навч. посіб. Київ : Центр навч. літ., 2019. 360 с.
30. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес. Менеджмент : Київ : Центр навч. літ., 2021. 344 с.
31. Оздоровче харчування : навч. посіб. / П. О. Карпенко та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 628 с.
32. Організація готельного господарства : навч.-метод. посіб. / О. Коркуна та ін. Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського. 2019. 224 с.
33. Положення про атестацію здобувачів вищої освіти в Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/08/Polozhennya-pro-atestatsiyu-vypusknykiv-HNEU.pdf>.
34. Положення про організацію освітнього процесу в Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/12/Polozhennya-pro-organizatsiyu-osvitnogo-protsesu-u-HNEU.pdf>.
35. Порядок проведення атестації здобувачів вищої освіти в Харківському національному економічному університеті ім. С. Кузнеця під час введення воєнного стану в Україні. URL: <https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/05/Poryadok-provedennya-atestatsiyi-v-HNEU-pid-chas-vvedennya-voennogo-stanu-v-Ukrayini.pdf>.
36. Про внесення змін до порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції України від 24.12.2021 р. № 4655/5. URL: <https://minjust.gov.ua/n/22642>.
37. Про захист прав споживачів : Закон України №1023-XII. Поточна редакція від 19.11.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
38. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції : Указ Президента України № 113/2001 від 23.02.2001 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/113/2001#Text>.
39. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803. Поточна редакція 26.07.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF#Text>.

40. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297. Поточна редакція 22.06.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF#Text>.

41. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. Поточна редакція від 12.11.2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.

42. Про курорти : Закон України № 2026-III. Поточна редакція від 01.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text>.

43. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України № 222-VIII. Поточна редакція від 23.11.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text>.

44. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України № 771/97-ВР. Поточна редакція від 26.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

45. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. № 168-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text>.

46. Про туризм : Закон України № 324/95-ВР. Поточна редакція від 01.04.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

47. Савицька Н. Л., Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія. Харків : Видавець Іванченко І. С., 2021. 209 с.

48. Салухіна Н. Г., Язвинська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник. Київ : Центр навч. літ., 2019. 336 с.

49. Слащева А. В. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 300 с.

50. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf>.

51. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2019. 447 с.

52. Супи : навч. посіб. / М. Ф. Кравченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. 200 с.

53. Теоретичні основи харчових технологій : підручник / А. Б. Горальчук та ін. ; за ред. П. П. Пивоварова. Харків, 2019. 320 с.
54. Технологія продукції ресторанного господарства : навч. посіб. / В. Ф. Доценко та ін. Київ : Кондор, 2019. 292 с.
55. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. ; за ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.
56. Цивільний кодекс України № 435-IV. Поточна редакція від 05.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
57. Черевко О. І., Крайнюк Л. М., Касілова Л. О. Управління якістю кулінарної продукції лікувального та дієтичного харчування : навч. посіб. Суми : Унів. кн. 2023. 278 с.
58. Шалимінов О. В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів, правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства. 5-те вид. Київ : Арій, 2022. 992 с.
59. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. [Чинний від 01.07.2004]. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4268.pdf>.
60. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. [Чинний від 01.10.2006]. URL: <http://surl.li/gicat>.
61. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [Чинний від 01.07.2004]. URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4269.pdf>.
62. ДСТУ ISO/TS 22003:2019 Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем керування безпечністю харчових продуктів (ISO/TS 22003:2013, IDT). URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_ts_22002-6_2019.pdf.
63. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги [Чинний від 01.07.2016]. URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf>.
64. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [Чинний від 01.07.2016]. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_9000_2015.pdf.

Зміст

Вступ.....	3
1. Загальні положення	5
1.1. Організація проведення та порядок оцінювання кваліфікаційного іспиту за спеціальністю	5
1.2. Програма підготовки до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю.....	6
2. Програма кваліфікаційного іспиту за спеціальністю	6
2.1. Програма навчальної дисципліни «Організація готельного господарства»	6
2.2. Програма навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства»	13
2.3. Програма навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»	18
2.4. Програма навчальної дисципліни «Технологія продукції ресторанного господарства»	22
Рекомендована література.....	26

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Методичні рекомендації
до кваліфікаційного іспиту за спеціальністю
для здобувачів вищої освіти
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладачі: **Давидова** Оксана Юріївна
Черевична Наталія Іванівна

Відповідальний за видання *О. Ю. Давидова*

Редактор *Н. Г. Войчук*

Коректор *В. О. Дмитрієва*

План 2024 р. Поз. № 139 ЕВ. Обсяг 32 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61165, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*