

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Херсонський державний університет

Факультет бізнесу і права

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з навчальної та
науково-педагогічної роботи,
голова науково-методичної ради

Віталій КОБЕЦЬ

«29» 01 2021 р.



Програма атестації здобувачів вищої освіти

КОМПЛЕКСНИЙ ЕКЗАМЕН ЗА ФАХОМ

(Технологія та організація готельного і ресторанного господарства,
Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і
ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів, Управління
підприємствами готельного і ресторанного господарства,
санаторно-курортними закладами)

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денна та заочна форма навчання

ПОГОДЖЕНО

На засіданні науково-методичної ради

факультету бізнесу і права


Голова НМР  Катерина МЕЛЬНИКОВА

«08» грудня 2020 р. протокол № 6

Затверджено на засіданні кафедри

готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Протокол № 5 від 07.12.2020 р.

Завідувач  Олена ОРЛЕНКО
(Підпис) (П.І.Б)

ВСТУП

Програма атестації здобувачів вищої освіти підготовки бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовлена відповідно Освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» (затверджена вченою радою Херсонського державного університету (протокол № 13 від 29.05.2017 р.)

Атестація здобувачів вищої освіти - це комплекс кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовки здобувачів, ступінь володіння професійними знаннями та компетенціями, уміннями виконання виробничих функцій, зазначених в освітньо-професійній програмі.

Розділи програми підготовлені на основі програм дисциплін, що увійшли до складу екзамену

Програма складається з наступних розділів:

Вступ.

Зміст програми.

Список літератури.

Критерії оцінювання.

Комплексний екзамен включає наступні модулі:

1. Технологія та організація готельного і ресторанного господарства
2. Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів
3. Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами.

Компетентності:

- Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;
- Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- Здатність спілкуватися іноземною мовою;
- Здатність аналізувати тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;
- Здатність розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

- Усна та письмова ділова комунікація державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою. Здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.

- Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства
- Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

I.I. «Технологія та організація готельного і ресторанного господарства»

Розвиток готельного господарства, курортної справи. Нормативно-правове регулювання готельного господарства та курортної справи. Сертифікація готельних та санаторно-курортних послуг.

Типізація та класифікація підприємств готельного господарства. Види, санаторно-курортних підприємств для короткочасного та тривалого розміщення споживачів.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.

Організація приміщень житлової групи підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів. Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів. Клінінгові роботи у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.

Технологія прийому та розміщення споживачів у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах. Види додаткових послуг у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах. Організація матеріально-технічного постачання підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів. Організація роботи обслуговуючих господарств.

Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах. Раціональна організація праці персоналу у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.

Класифікація закладів ресторанного господарства. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства. Організація постачання закладів ресторанного господарства. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів та класів. Організація процесу повсякденного обслуговування зосередженого контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства. Спеціальні форми обслуговування, які

використовуються в закладах ресторанного господарства. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства. Основи організації лікувального харчування у санаторно-курортних закладах.

Функції туризму, умови та чинники його розвитку. Види туризму, турів. Туристичні та курортно-рекреаційні ресурси. Класи туристичного обслуговування. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Організація обслуговування туристів. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.

Харчування людини як медико-біологічна та соціально-економічна проблема. Загальна характеристика основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва продукції ресторанного господарства. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів, страв із овочів, плодів, грибів; з борошна, із м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин; із птиці, кролика, пернатої дичини; із риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів). Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в закладах ресторанного господарства. Технологія соусів, страв та кулінарних виробів із круп, бобових та продуктів їх перероблення; із молока, яєць та продуктів їх перероблення, супів, холодних страв та закусок, десертів, напоїв. Технологія борошняних кондитерських виробів та оздоблювальних напівфабрикатів. Особливості технології охолоджених і швидкозаморожених напівфабрикатів різного ступеня готовності. Загальні підходи щодо розроблення меню для різних типів закладів ресторанного господарства та контингентів споживачів. Технологія продукції оздоровчого та лікувально-профілактичного призначення. Курортна дієтологія.

I. II. «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів»

Модуль «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів» комплексного іспиту складається з письмового розв'язання розрахункових та практичних задач, що дозволяють перевірити сформованість відповідних умінь та навичок.

На модуль виносяться наступні навчальні дисципліни:

1. Проектування закладів готельних і ресторанних господарств.
2. Устаткування закладів готельних і ресторанних господарств.
3. Громадське будівництво.

Питання програми іспиту атестації здобувачів СВО «бакалавр» мають творчу спрямованість і розкривають можливість використання теоретичної і практичної підготовки майбутніх фахівців з проектування підприємств готельних та ресторанних господарств; правилами забезпечення необхідним устаткуванням підприємств готельного та ресторанного господарства і санаторно-курортних закладів; оснащення споруд інженерним

устаткуванням різного призначення.

Для успішної підготовки до іспиту студенти повинні використовувати власний досвід, набутий під час виробничих практик за профілем спрямування, знання з інженерно-технічного забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства.

І.ІІІ «Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами»

Роль і місце підприємств готельного, ресторанного господарства та санаторно-курортної закладів у економіці країни. Показники експлуатаційної діяльності підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Аналіз та планування товарообороту підприємств ресторанного господарства. Аналіз та планування матеріальних, фінансових та трудових ресурсів підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Аналіз та планування доходів, поточних витрат та собівартості послуг підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Аналіз та планування прибутку та рентабельності на підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Аналіз ризиків у підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутству підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

Первинне спостереження та документація, вартісне вимірювання - оцінка та калькуляція. Облік необоротних активів. Облік виробництва і надання готельних, ресторанних та санаторно-курортних послуг. Облік грошових коштів, розрахунків, власного капіталу, зобов'язань. Облік доходів та фінансових результатів підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

Фінансова та статистична звітність підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів та її основні показники.

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок із функціями управління. Функціональна спеціалізація управління в підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах. Концепції проектування роботи у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах. Проектування організаційних структур управління підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Управління бізнес-процесами у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах. Управління персоналом у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах. Оцінювання і напрями підвищення ефективності управління у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

Концепція маркетингу у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах. Продуктова політика

підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Цінова політика підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Збутова політика підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Комунікаційна політика підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Маркетингові дослідження ринку готельних, ресторанних та санаторно-курортних послуг.

Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів. Основні методи визначення якості продукції та послуг. Вимоги до показників та оцінювання якості продукції та послуг у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література:

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. / Архіпов В.В., Русавська В.А. – Київ: Центр учбової літератури, 2016. – 340 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. - К.: Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2015. - 280 с.
3. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація / С.І. Байлик. - К.: Дакор; 2017 - 334 с.
4. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. - 494 с.
5. Економіка підприємства: підручник / І.О. Чаюн, Г.М. Богославець, Н.С. Довгаль та ін.; за заг. ред. проф. Н.М. Ушакової. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2015.
6. Економіка підприємства: Підручник: / За ред. С.Ф. Покропивного. - Вид. 2-ге, - К.: КНЕУ, 2017. - 528 с.
7. Карпенко П.О. Основи раціонального і лікувального харчування / П.О. Карпенко, С.М. Пересічна, І.М. Грищенко та ін. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. - 504 с.
8. Карпенко П.О. Основи раціонального і лікувального харчування / П.О. Карпенко, С.М. Пересічна, І.М. Грищенко та ін. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2017. - 504 с.
9. Конвісер І.О., Бублик Г.А., Паригіна Т.Б., Григор'єв Ю.М.
10. Корзун В.Н. Гігієна харчування: підручник / В.Н. Корзун. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. - 236 с.
11. Мазаракі А.А. Проектування готелів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015.-384 с.
12. Мазаракі А.А. Проектування готелів: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016.-384 с.
13. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / А.А. Мазаракі, М.І. Пересічний, С.Л. Шаповал та ін. - вид. 2-ге допов. і переробл. — К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 307 с.
14. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. - К., 2018. - 205 с.
15. Менеджмент для бакалаврів: підручник: у 2 т. / за ред. О.Ф. Балацького, О.М. Теліженка. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2009. – 452 с.
16. Менеджмент для магістрів: підручник: у 2 т. / за ред. О.Ф. Балацького, О.М. Теліженка. – Суми: ВТД “Університетська книга”, 2011. – 518 с.
17. Нечаюк Д.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. -К.: Центр навч. л-ри, 2016.-189 с.
18. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник для вузів / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. - вид. 2-ге переробл. та допов. - К.: Центр навч. літ-ри, 2017.- 584 с.

19. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька, Л.В. Лукашова. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. - 374 с.
- Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів, які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування» / за ред. І.О. Конвісера. - К.: КНТЕУ, 2015.
20. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. - К.: Знання, 2017.-471 с.
21. Шаповал С.Л. Громадське будівництво: курс лекцій / С.Л. Шаповал. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 208 с.
22. Шаповал С.Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічнеустаткування / С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко, О.П. Шинкаренко-К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016.

Додаткова література:

23. Банківський Р. Управління якістю: навч. посіб. / Р. Бичківський. — Л., 2015. - 255 с.
24. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація : навч. посіб. / В. Г. Банько. — К., 2016. - 125 с.
25. Банько В.Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібн. / В.Г. Банько. - [2-е вид.]. - К.: Дакор, 2018. - 328 с.
26. Бойцова М. Усе про облік та організацію готельного бізнесу / М. Бойцова, О. Шроженко. — Харків., 2016- 314 с.
27. Дорохін В.О. Теплове обладнання підприємств харчування: підручник / В.О. Дорохін, Н.Б. Герман, О.П. Шеляков. - Полтава: РВВПУСКУ, 2016.-583 с.
28. Журнал «Отельер & Ресторатор» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://otelier-restorator.com/free/>
29. Журнал «Ресторатор Chef» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journal-off.info>
30. Журнал «РестораторЪ» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restorator.com.ua/>
31. Журнал «Гурман» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restorator.ua/3418/>

Інформаційні ресурси:

32. Король С.Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві / С.Я. Король. - К., 2015. - 353 с.
33. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження: підручник. - Ч.1 / В.В.Ортинська, О.М. Мельникович. - К.: КНТЕУ, 2017. - 376 с.
34. Пахомов П.Л. Холодильна техніка: навч. посіб. / П.Л.Пахомов, В.В.Сафонов. - Х.: ХДУХТ, 2015. - 224 с.
35. Портал індустрії гостинності та харчування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.horeca.ua>

36. Про рекламу : Закон України // 2016. - № 1121 - IV.
37. Роглев Х.И. Основи готельного менеджменту: Навч. посіб. - К.: Кондор, 2005.-408 с.
38. Роглев Х.Й. Основи готельно-ресторанного менеджменту: навч. посіб. / Х.И. Роглев. - К.: Кондор, 2017. - 408 с.
39. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
40. Сайт з питань ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.restcon.com>
41. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. - К.: Альтерпрес, 2018. - 447 с.
42. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг. / Л.В.Ткаченко. - К.: Експрес, 2017. - 345 с.
43. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009.
44. Туризм і готельне господарство: підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. -М.: Екмос, 2018. - 400 с.
45. Туристична бібліотека «Все про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourlib.net>
46. Устаткування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. [для студ. Вищих навч. закл., які навчаються за спеціальністю «Технологія харчування»] / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв; за ред. І.О. Конвісера. - К.: КНТЕУ, 2015
47. https://ua.igotoworld.com/ua/article/608_14-samyh-dorogih-oteley-ukrainy.htm
48. <https://www.booking.com/country/ua.uk.html>
49. <http://vsviti.com.ua/ukraine/>
50. <https://ukraine-hotel.kiev.ua/>
51. <https://hotelmix.com.ua/hotels/ukraine>
52. <https://businessvisit.com.ua/>
53. Сайт Державного комітету статистики України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
54. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.
55. Міністерство економіки України .- Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>
56. www.rada.gov.ua
57. www.liga.net
58. www.nau.kiev.ua
59. www.legal.com.ua
60. www.ukrpravo.com

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ АТЕСТАЦІЇ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ
ОСВІТИ**

Контроль успішності здобувача вищої освіти здійснюється згідно Порядку оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Херсонському державному університеті.

Оцінка результатів екзаменів здійснюється на атестації Екзаменаційною комісією за 100-бальною системою контролю знань, прийнятою в Університеті та національною шкалою і відображаються у відповідних відомостях і протоколах роботи Екзаменаційної комісії.

Білет складається з трьох модулів.

Перший модуль «Технологія та організація готельного і ресторанного господарства» тестові завдання.

Другий модуль «Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів» тестові завдання.

Третій модуль «Управління підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортними закладами» теоретичні питання.

Загальна оцінка (ЗО) визначається, як сума балів за виконання всіх видів завдань. За формулою:

$$ЗО = \frac{\sum \text{кількість балів за кожен модуль}}{\sum \text{кількість модулів}}$$

Максимальна кількість балів, які може отримати здобувач – 100 балів.

Таблиця відповідності балів та критеріїв оцінювання тестів

За шкалою ECTS	Сума балів	За національною шкалою	Коментар
A	90-100	Відмінно	Здобувач надав понад 90 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки й пропозиції аргументовані й оформлені належним чином.
B	82-89	дуже добре	Здобувач надав понад 82-89 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано повністю, але припущено незначних неточностей в розрахунках або оформленні.
C	74-81	Добре	Здобувач надав понад 74-81 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано повністю, але припущено незначних неточностей в розрахунках або оформленні.


D	64-73	задовільно	Здобувач надав понад 64-73 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано не менш як на 70 % за умови належного оформлення.
E	60-63	достатньо	Здобувач надав понад 60-63 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано не менш як на 60 % за умови належного оформлення.
FX	35-59	незадовільно	Здобувач надав менше 35 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання виконано менш як на 59 %.
F	0-34		Здобувач надав менш 34 % правильних відповідей з тестових завдань. Комплексне ситуаційне, розрахунково-аналітичне та практичне завдання не виконано або виконано менш як на 50 %.


Таблиця відповідності балів та критеріїв оцінювання здобувачів вищої освіти СВО «бакалавр» при розв'язанні теоретичних питань

За шкалою ECTS	Сума балів	За національною шкалою	Коментар
А	90-100	Відмінно	Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисциплін, які передбачені програмою; проявив творчі здібності в розумінні, логічному, стислому та ясному трактуванні навчального матеріалу та його практичному застосуванні; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.
В	82-89	дуже добре	Здобувач виявив систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисциплін вище середнього рівня; продемонстрував вміння вільно виконувати завдання, передбачені програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисциплін, їх значення для подальшої професійної діяльності.
С	74-81	Добре	Здобувач виявив загалом добрі знання навчального матеріалу дисципліни при виконанні передбачених програмою завдань, але припустив декілька помітних помилок; засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою; показав систематичний характер знань з дисциплін; здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої навчальної роботи та професійної діяльності.
D	64-73	задовільно	Здобувач виявив знання навчального матеріалу дисциплін у обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; справився з виконанням завдань, передбачених програмою; ознайомився з основною літературою, рекомендованою програмою; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання та при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

Е	60-63	достатньо	Здобувач виявив знання основного навчального матеріалу дисциплін в мінімальному обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; припустив помилки у відповідях на запитання та при виконанні завдань тощо.
FX	35-59	незадовільно	Здобувач має значні прогалини в знаннях основного навчального матеріалу дисциплін; допускав принципові помилки при виконанні передбачених програмою завдань
F	0-34		Здобувач не мав знань зі значної частини навчального матеріалу; допускав принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань; не спроможний самостійно засвоїти програмний матеріал.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Херсонський державний університет
Факультет бізнесу і права
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчальної та
науково-педагогічної роботи,
голова науково-методичної ради

Віталій КОБЕЦЬ
«29» 01 2021 р.



Питання до атестації здобувачів вищої освіти

**КОМПЛЕКСНИЙ ЕКЗАМЕН
ЗА ФАХОМ**

Технологія та організація готельного і ресторанного господарства,
Інженерно-технічне забезпечення діяльності підприємств готельного і
ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів, Управління
підприємствами готельного і ресторанного господарства, санаторно-
курортними закладами

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денна та заочна форма навчання

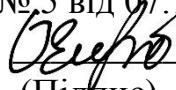
ПОГОДЖЕНО

На засіданні науково-методичної ради

факультету бізнесу і права

Голова НМР  Катерина МЕЛЬНИКОВА

«08» грудня 2020 р. протокол № 6

Затверджено на засіданні кафедри
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Протокол №5 від 07.12.2020 р.
Завідувач  Олена ОРЛЕНКО
(Підпис) (П.І.Б)

Питання

1. Розвиток готельного господарства, курортної справи.
2. Нормативно-правове регулювання готельного господарства та курортної справи.
3. Сертифікація готельних та санаторно-курортних послуг.
4. Типізація та класифікація підприємств готельного господарства.
5. Види санаторно-курортних підприємств для короткочасного та тривалого розміщення споживачів.
6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
7. Організація приміщень житлової групи підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
8. Організація нежитлових груп приміщень підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
9. Клінінгові роботи у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
10. Технологія прийому та розміщення споживачів у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
11. Види додаткових послуг у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
12. Організація матеріально-технічного постачання підприємств готельного господарства та санаторно-курортних закладів.
13. Організація роботи обслуговуючих господарств.
14. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
15. Раціональна організація праці персоналу у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
16. Класифікація закладів ресторанного господарства.
17. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.
18. Організація постачання закладів ресторанного господарства.
19. Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.
20. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.
21. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
22. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
23. Організація процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів та класів.
24. Організація процесу повсякденного обслуговування зосередженого контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства.
25. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

26. Особливості організації праці у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
27. Рациональна організація праці у закладах ресторанного господарства.
28. Основи організації лікувального харчування у санаторно-курортних закладах.
29. Функції туризму, умови та чинники його розвитку.
30. Туристичні та курортно-рекреаційні ресурси.
31. Класи туристичного обслуговування.
32. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Організація обслуговування туристів.
33. Бронювання туристичного обслуговування.
34. Рациональна організація праці персоналу у підприємствах готельного господарства та санаторно-курортних закладах.
35. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.
36. Харчування людини як медико-біологічна та соціально-економічна проблема.
37. Загальна характеристика основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва продукції ресторанного господарства.
38. Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції.
39. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів, страв із овочів, плодів, грибів.
40. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з борошна.
41. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів із м'яса, м'ясопродуктів та м'яса диких тварин.
42. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів із птиці, кролика, пернатої дичини.
43. Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів із риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (гідробіонтів).
44. Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в закладах ресторанного господарства.
45. Технологія соусів, страв та кулінарних виробів із круп, бобових та продуктів їх перероблення.
46. Технологія борошняних кондитерських виробів та оздоблювальних напівфабрикатів.
47. Особливості технології охолоджених і швидкозаморожених напівфабрикатів різного ступеня готовності.
48. Загальні підходи щодо розроблення меню для різних типів закладів ресторанного господарства та контингентів споживачів.
49. Технологія продукції оздоровчого та лікувально-профілактичного призначення.
50. Курортна дієтологія.
51. Основні напрямки рациональної організації праці.
52. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці.

53. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний.
54. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів.
55. Принципи управління персоналом.
56. Кадрове планування.
57. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.
58. Основні напрямки поліпшення умов праці.
59. Система норм праці, що використовується на підприємствах ресторанного господарства.
60. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.
61. Сутність та класифікація послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
62. Особливості послуг.
63. Складові маркетингу послуг.
64. Особливості маркетинг-мікс сфери послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
65. Особливості продуктової політики у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
66. Продуктові стратегії.
67. Асортиментна політика.
68. Концепція життєвого циклу послуги.
69. Модель Кано при розробці послуги.
70. Система фірмового стилю послуги.
71. Методи ціноутворення.
72. Цінові стратегії.
73. Сутність та складові політики розповсюдження у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
74. Структура траєкторії обслуговування.
75. Вибір місця розташування підприємства готельно-ресторанного бізнесу.
76. Реклама: значення, види, правила створення.
77. Засоби стимулювання збуту у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
78. Особливості процесу' персонального продажу у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
79. Сутність та форми прямого маркетингу.
80. Заходи PR - технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
81. Синтетичні складові політики просування послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
82. Особливості та етапи поведінки споживачів послуг готельно-ресторанних закладів.
83. Поняття лояльності споживачів.
84. Моделі поведінки споживачів послуг.
85. Сегментування ринку послуг.
86. Стратегії охоплення ринку послуг.

87. Схеми управління маркетинговою діяльністю у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
88. Поняття про маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
89. Методи маркетингових досліджень.
90. Управління ключовими контактами.
91. Складові системи менеджменту готельно-ресторанного підприємства.
92. Рівні управління сервісного підприємства.
93. Методи управління сервісним підприємством.
94. Сутність і процес планування діяльності готельно-ресторанного підприємства.
95. Місія і цілі діяльності готельно-ресторанного підприємства.
96. Аналіз оточуючого середовища сервісного підприємства.
97. Принципи планування послуг готельно-ресторанного підприємства.
98. Поняття організації як функції менеджмента.
99. Організаційна структура управління: типи і характерні особливості.
100. Зв'язки в організації і координація.
101. Масштаб підпорядкованості і контролю та ієрархія організації.
102. Поняття про централізацію, децентралізацію, диференціацію та інтеграцію управління організації.
103. Ефективність управління організаційними структурами.
104. Життєвий цикл готельно-ресторанного підприємства.
105. Поняття про категорії мотивації.
106. Поняття про теорії мотивації.
107. Особливості, помилки та принципи мотивування у готельно-ресторанних підприємствах.
108. Види управлінського контролю.
109. Сутність і класифікація управлінських рішень у готельно-ресторанних підприємствах.
110. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.
111. Сутність і види комунікацій в управлінні готельно-ресторанним підприємством.
112. Комунікаційні мережі та стилі.
113. Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку.
114. Методи та стилі управління конфліктними ситуаціями у колективі.
115. Поняття влади, її види і форми.
116. Поняття лідерства та якості лідера.
117. Стилi управління.
118. Культура менеджменту готельно-ресторанного підприємства.
119. Функції та види організаційних культур.
120. Етика менеджменту в сфері обслуговування.
121. Класифікація устаткування підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.
122. Оснащення житлової, адміністративної, обслуговуючої та підсобної груп приміщень.

123. Призначення, класифікація та особливості застосування устаткування для клінінгу.
124. Універсальні кухонні машини та сортувально-калібрувальне устаткування. •
125. Призначення, класифікація та особливості застосування механічного устаткування закладів гостинності.
126. Устаткування для перемішування, замішування та дозувально-формувальне устаткування.
127. Призначення, класифікація та особливості застосування теплового устаткування готельно-ресторанного господарства.
128. Устаткування для шведського столу та кейтерінгу.
129. Призначення та особливості застосування допоміжного устаткування готельно-ресторанних комплексів.
130. Загальна характеристика ваговимірювального та контрольно-касового устаткування.
131. Призначення, класифікація та особливості застосування холодильного устаткування закладів гостинності.
132. Громадські будівлі та їх конструктивні елементи.
133. Швидко монтвані будівлі (ШМБ).
134. Основи будівельного проектування, планування та благоустрій території закладу.
135. Авторський та технічний нагляд за будівництвом.
136. Склад інженерних систем підприємств готельного і ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.
137. Організаційні засади проектування підприємств готельного та ресторанного господарства та санаторно-курортних закладів.
138. Розміщення об'єктів на земельній ділянці та їх об'ємно-планувальні рішення.
139. Проектування різних груп приміщень у підприємствах готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.
140. Характеристика інженерних систем підприємств готельного та ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.
141. Управління персоналом у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.
142. Оцінювання і напрями підвищення ефективності управління у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.
143. Концепція маркетингу у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.
144. Управління бізнес-процесами у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

145. Фінансова та статистична звітність підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів та її основні показники.

146. Загальна характеристика системи управління якістю продукції та послуг у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

147. Основні методи визначення якості продукції та послуг.

148. Вимоги до показників та оцінювання якості продукції та послуг у підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

149. Проектування організаційних структур управління підприємств готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладів.

150. Функціональна спеціалізація управління в підприємствах готельного, ресторанного господарства, санаторно-курортних закладах.

Гарант ОП



(Підпис)

Дмитро ЯКИМЧУК
(П.І.Б.)