

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА
Інститут туризму
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

ПРОГРАМА
ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ ДЛЯ ЗАРАХУВАННЯ
НА НАВЧАННЯ ЗА ОКР «МАГІСТР» ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ
8.14010102 «КУРОРТНА СПРАВА»

МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

Івано-Франківськ, 2013

УДК 37.09:379.8(079)
ББК 74.04(4Укр)

Програма фахового вступного випробування для зарахування на навчання за ОКР «магістр» зі спеціальності 8.14010102 «Курортна справа» : Методичний посібник / Авторський колектив; голова – проф. Клапчук В.М. / Інститут туризму / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». – Івано-Франківськ : «Фоліант», 2013. – 60 с.

**Рекомендовано до видання Вченою радою Інституту туризму
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені
Василя Стефаника» (протокол від 21.02.2013 р., № 4)**

Рецензенти:

КАЛУЦЬКИЙ І.Ф., доктор сільськогосподарських наук, професор, завідувач кафедри туризму і рекреації Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

КАРПЕНКО П.О., доктор медичних наук, с.н.с., професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

© В.М. Клапчук, Л.Й. Білоус, Г.С. Котенко, Л.М. Лояк, І.Я. Мендела,
О.В. Новосьолов, С.П. Оришко, Л.В. Польова, 2013

© Інституту туризму ДВНЗ «Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника», 2013

© Видавництво «Фоліант», 2013

Зміст

Вступ	4
1. Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі	5
2. Культура готельно-ресторанної справи	10
3. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанных послуг	13
4. Організація ресторанного господарства	17
5. Організація готельного господарства	26
6. Менеджмент готельно-ресторанного господарства	35
7. Маркетинг готельного і ресторанного господарства	42
8. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві	49
Витяг з Правил прийому до Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника у 2013 році»	54

Вступ

Особи, які здобули освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр або спеціаліст за відповідним напрямом підготовки в Інституті туризму Прикарпатського національного університету в попередні роки або в іншому вищому навчальному закладі, можуть брати участь у конкурсі для зарахування на навчання за ОКР «магістр» за спеціальністю 8.14010102 «Курортна справа».

Фахові вступні випробування проводяться фаховими атестаційними комісіями за програмами, затвердженими головою приймальної комісії Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

Вступні випробування проводяться у письмовій формі, в підготовленій для проведення іспиту аудиторії. Після закінчення письмового випробування роботи здаються, перевіряються в той же день і оцінюються членами фахової атестаційної комісії. Голова фахової атестаційної комісії підсумовує результати і оголошує оцінки.

На вступні випробування виносяться програмні завдання з наступних дисциплін: Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі; Культура готельно-ресторанної справи; Моніторинг світового ринку готельних і ресторанных послуг; Організація ресторанного господарства; Організація готельного господарства; Менеджмент готельно-ресторанного господарства; Маркетинг готельного і ресторанного господарства; Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Мета випробування вступників на спеціальність 8.14010102 «Курортна справа» за ОКР «магістр»: визначити наявний рівень фахової підготовки вступників; перевірити вміння вступників застосовувати набуті в університеті знання і навички для вирішення практичних фахових задач, що відповідають функціональним обов'язкам посад, зазначених у кваліфікаційній характеристиці бакалавра.

1. Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі

Мета: формування у студентів інноваційної стратегії; готовність ефективно проводити інноваційну політику в готелі або ресторані. Під впливом зростаючої внутрішньої і зовнішньої конкуренції інновації стають найважливішим елементом управління готельним підприємством. Успішне досягнення мети можливе за умови якісного засвоєння матеріалів лекційного курсу та завдань, що виносяться на практичні, семінарські заняття, самостійну та індивідуальну роботу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен *знати:*

- визначення предмету, його структуру, базові поняття;
- теоретичні питання, які розглядаються при опрацюванні лекційного курсу;
- сутність і специфіку інноваційної діяльності готельно-ресторанної справи;
- відмінні ознаки інновацій;
- визначення суті інновацій;
- визначення поняття інноваційних технологій в управлінні готелем;
- питання, що мають практичне значення і застосування і розглядаються під час вивчення курсу на лекційних і практичних заняттях;
- основні типи інновацій.

вміти:

- впроваджувати інновації в роботу готелю або ресторану;
- аналізувати ринок інновацій в готельному бізнесі;
- підвищувати рівень готельних послуг за допомогою інновацій;
- обчислити вартість інноваційних розробок;
- використовувати інтернет-технології в роботі готельних підприємств;
- визначати ефективність нововведень в готелі;
- застосовувати інноваційні технології в роботі готелю.

Зміст дисципліни

Інновація як об'єкт управління:

Становлення поняття «інновація» та його основні визначення. Теорії інноваційного розвитку. Типи інновацій у готельному господарстві: товарна – упровадження нового продукту;

технологічна – упровадження нового методу виробництва; ринкова – створення нового ринку товарів і послуг; маркетингова – освоєння нового джерела постачання сировини; управлінська – реорганізація структури управління; соціальна – упровадження заходів з метою покращання життя населення. Сутність і передумови розвитку інноваційної діяльності на підприємствах готельної індустрії.

Прогнозування інноваційних планів:

Прогнозування і планування нововведень на рівні готельних підприємств. Класифікаційні групи методів прогнозування. Основні етапи прогнозування інноваційної діяльності готельних підприємств. Прогнози зміни ринку на основі дослідження поточного попиту, попиту в минулому. Прогнозування на експериментальній основі. Прогнозування на основі намірів і думок експертів. Суть і принципи планування інновацій.

Інноваційні процеси у готельному господарстві:

Поняття життєвого циклу інновації та інноваційного процесу. Види інноваційної діяльності. Інфраструктура інноваційної діяльності. Інноваційні пріоритети підприємств сфери гостинності у перехідній до ринку період. Класифікація інновацій та інноваційних процесів. Технічні та організаційні (управлінські) інновації. Основні етапи інноваційного процесу.

Інноваційні ознаки та форми розвитку готельного господарства. Етапи розроблення нового продукту у часі. Типи нових продуктів. Стратегічна роль різних типів нових продуктів. Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності в Україні. Інновації у сфері сертифікації, метрології та стандартизації готельних послуг.

Забезпечення інноваційних планів:

Дослідження і пошук джерел, формування інформаційної бази для створення інноваційних проектів. Оцінювання альтернатив інноваційних ідей.

Проектування інноваційних продуктів (послуг) і процесів. Види планових розрахунків: продуктово-тематичний, техніко-економічний, об'ємно-календарний. Розроблення концепції інноваційного проекту.

Зміст і етапи розроблення концепції інноваційного проекту готельного підприємства. Організація менеджменту та регулювання впровадження інноваційної програми. Джерела і механізми фінансування інноваційної діяльності. Перспективні джерела фінансування (лізинг, венчурне фінансування).

Комплексна оцінка ефективності інноваційної діяльності готельного підприємства:

Методологічні основи оцінювання ефективності інновацій. Засади оцінювання ефективності інновацій в умовах ринку – економічні, політичні, соціальні тощо.

Загальні показники ефекту та ефективності інновацій у готельному господарстві. Споживчий ринок як індикатор ефективності інноваційних заходів. Рівні ефективності інноваційних проектів. Вимоги до системи показників ефективності інновацій. Види ефектів упровадження інновацій: науково-технічний, економічний, соціальний, екологічний.

Перелік питань для вступного випробування

1. Інновації та інноваційний процес. Складові інноваційного процесу.
2. Мета і принципи державної інноваційної політики.
3. Стратегії інноваційних товарів.
4. Підходи до розроблення інноваційної стратегії.
5. Розробка концепції управління інноваційною діяльністю.
6. Сутність інноваційних проектів.
7. Сутність інноваційного продукту.
8. Об'єкти інноваційної діяльності.
9. Суб'єкти інноваційної діяльності.
10. Державне регулювання інноваційної діяльності.
11. Види інноваційної діяльності.
12. Типи інновацій.
13. Інноваційні технології в готелі.
14. Автоматизація бізнес-процесів в готелі.
15. Система бронювання в готелях.
16. Основні чинники, які впливають на інноваційну діяльність.
17. Життєвий цикл інновації.
18. Інноваційне підприємство.
19. Автоматизовані системи управління в готелі.
20. Ризикове (венчурне) інноваційне підприємство.

Список рекомендованих джерел

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» // Відомості Верховної Ради України. 2002. – № 36.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 3-е изд. / С.И. Байлик. – К. : Дакор, 2008. – 288 с.

3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство / С.И. Байлик. – К. : Альтерпрес, 2005. – 325 с.
4. Бальба Н., Чернышов В. Критерии выбора системы управления гостиницей // Пять звезд. – 2009. – № 1.– С. 183.
5. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.Браймер. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 382 с.
6. Василенко В.О. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. / За ред. В.О.Василенка. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 440 с.
7. Иванов В.В. Гостиничный менеджмент / В.В.Иванов, А.Б.Волов. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 384 с.
8. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / [Под ред. д.э.н., проф. Л.Н.Оголевой]. – М. : ИНФРА – М., 2001.
9. Економіка і організація інноваційної діяльності : Підручник / [О.І. Волков, М.П. Денисенко, А.П. Гречан та ін.] / [за ред. проф. О.І. Волкова, проф. М.П.Денисенка]. – К. : ВД «Професіонал», 2004.
10. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Уч. пособие. – 3-е изд., перер. и доп. / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн. : Новое знание, 2002.
12. Кахович Ю.О. Інновація й інноваційна діяльність : сутність і визначення / Ю.О. Кахович // Інвестиції практика та досвід. – 2007. – № 3. – С. 33–34.
13. Крупка М.І. Фінансово-кредитний механізм інноваційного розвитку економіки України. / М.І. Крупка. – Львів: Вид. центр ЛНУ імені Івана Франка, 2001.
14. Лукашевич И. Развитие идей Н.Д. Кондратьева в теориях длинных волн нововведений // Вопросы экономики. – 1992. – № 3. – С. 81–94.
15. Мельниченко С. Вплив інформаційних технологій на маркетинг туристичних підприємств / С. Мельниченко // Вісник КНТЕУ. – 2007. – № 5. – С. 68–74.
16. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : Навч. посіб. / [Під загальною редакцією М.М. Поплавського і О.О. Гаца]. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.
17. Микитюк П.П. Інноваційний менеджмент : Навч. посіб. / П.П. Микитюк. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 400 с.
18. Микитюк П.П. Інноваційна діяльність : Навч. посіб. / П.П. Микитюк, Б.Г. Сенів. – К. : Центр навч. л-ри, 2009. – 392 с.
19. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 348 с.
20. Новиков В.С. Инновации в туризме / В.С. Новиков. – М. : ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.
21. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту : Навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

22. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : Учеб. пос. / А.Э. Саак, М.В. Якименко. – СПб. : Питер, 2007. – 432 с.
23. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : Учеб. пос. / С.С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
24. Статистичний бюлетень «Готелі та інші місця для короткострокового проживання». – К. : Держкомстат.
25. Фатхутдинов Р. Инновационный менеджмент : Учебник для вузов. / Р. Фатхутдинов. – М. : Интел-Синтез, 1998. – 560 с.
26. Червоньов Д.М. Менеджмент інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств України / Д.М. Червоньов, Л.І. Нейкова. – К. : Знання : КОО, 1999.
27. Черниш О.І. Інноваційні впровадження як основні чинники пріоритетного розвитку сфери туризму та рекреації в Україні / О.І. Черниш, О.І. Дімова // Економічний простір. – 2009. – № 22/2. – С. 208–213.
28. Шумпетер Й. Теория экономического развития. / Й. Шумпетер. – М. : Прогресс , 1982. – 453 с.

2. Культура готельно-ресторанної справи

Мета: вивчення дисципліни сприяє задоволенню освітніх інтересів особистості й розвитку таких компетенцій: формування системи знань та вмінь про культурні та етичні особливості організації і ведення готельно-ресторанної справи.

Завдання:

- Теоретичні – формування знань та вмінь і поступове засвоєння етико-культурних компонентів у готельно-ресторанному бізнесі;
- Практичні – сформуванати культуру працівника готельно-ресторанної справи.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні *знати:* як впливає культура сервісу на концепцію (ідеологію) готельно-ресторанного комплексу, стратегію і тактику його поведінки на ринку готельно-ресторанних послуг (продуктів), володіти всіма компонентами культури сервісу (психологічними, етичними, естетичними, організаційними тощо).

В результаті вивчення цієї дисципліни студенти повинні *вміти:* цивілізовано протиставляти послуги свого готельно-ресторанного комплексу продукції конкурентів, реалізувати різні заходи щодо «засвоювання» свого споживача та «утримання» його на довгий термін.

Зміст дисципліни

Суспільна обумовленість зростання етико-культурних компонентів у готельно-ресторанному бізнесі та їх впровадження: міжнародний і вітчизняний досвід:

Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі.

Міжнародний і вітчизняний досвід розвитку культури готельно-ресторанного бізнесу.

Адміністративна культура та етика:

Основні компоненти адміністративної культури.

Адміністративна етика.

Корпоративна культура: основні компоненти, правила та методи впровадження:

Основні компоненти адміністративної культури.

Основні правила корпоративної культури.

Основні методи корпоративної культури.

Сучасні тенденції розвитку корпоративної культури готельно-ресторанного *Культура ділового спілкування, як ознака високого*

рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу:

Культура ділового спілкування.

Ознаки високого рівня професіоналізму працівника готельно-ресторанного бізнесу.

Методи оцінки рівня культури фахівців готельно-ресторанного бізнесу.

Етикет та його вплив на формування культури ділової взаємодії:

Етикет ділової взаємодії.

Формування культури ділової взаємодії фахівців готельно-ресторанного бізнесу.

Імідж та його роль у діяльності працівників готельно-ресторанної справи:

Імідж фахівців готельно-ресторанного бізнесу.

Роль іміджу у діяльності працівників готельно-ресторанної справи.

Сучасні тенденції у формуванні іміджу.

Перелік питань для вступного випробування

1. Поняття значення «культура».
2. Філософські підходи до розуміння «культура»
3. Світоглядні категорії культури.
4. Різновиди культури.
5. Людська діяльність в контексті етнонаціонального буття.
6. Етико-культурні компоненти у готельно-ресторанному бізнесі.
7. Визначення організаційної культури.
8. Структура культури організації.
9. Теоретичні підходи до вивчення організаційної культури.
10. Рівні організаційної культури.
11. Організаційні моделі культури підприємства.
12. Типи організаційних культур.
13. Визначення культури управління .
14. Культура організації і культура менеджменту.
15. Формування культури організації .
16. Характеристика чинників, які формують культуру корпорації.
17. Властивості культурних аспектів організації.
18. Показники оцінки рівня культури менеджменту .
19. Поняття «культурний шок», його особливості.
20. Види культур та їх відмінності.

Список рекомендованих джерел

1. Джордж Р.Т. Деловая этика / Р.Т. Джордж / [пер. с англ. Р.И. Столлера]. – Спб. : Экон. школа; М. : Прогресс, 2001. – Т. 1. – 496 с.
2. Джордж Р.Т. Деловая этика / Р.Т. Джордж / [пер. с англ. Р.И. Столлера]. – Спб. : Экон. школа; М. : Прогресс, 2001. – Т. 2. – 560 с.
3. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика / Ф.А. Кузин. – М. : Ось – 89, 2002. – 512 с.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений : Учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 368 с.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К. : Центр наук. л-ри, 2003. – 348 с.
6. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны) / Г.А. Папирян. – М. : ОАО «НПО» Изд-во «Экономика», 2000. – 207 с.
7. Радченко С.Г. Этика бізнесу : Практикум : Навч. посіб. / С.Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 192 с.
8. Статінова Н.П. Этика бізнесу / Н.П. Статінова, С.Г. Радченко. – К. : КНТЕУ, 2006. – 192 с.
9. Таранов П.С. Методы 100%-ной победы: манеры поведения, логика риска, зигзаги общения / П.С. Таранов. – Симферополь : Реноме, 1998. – 559 с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: ученик / [под. ред. Чудновского А.Д.]. –М. : Ассоц. автор изд. «Тандем»; Из-во ЭКМОС, 2000. – 400 с.
11. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування / В.М. Шеломенцев / [за заг. ред. В.К. Федорченка]. – 2-ге вид. – К. : Лібра, 2003. – 416 с.
12. Этикет. Умение жить и вести себя дома, в семье и обществе / [сост. В.Н. Николаева, С.П. Петров]. – М. : Цитадель-триада, 1999. – 224 с.
13. Энциклопедия этикета / [сост. О.И. Максименко]. – М. : ООО «Изд-во АСТ»; ООО «Изд-во Астрель», 2001. – 512 с.
14. Этика ділового та повсякденного спілкування : Навч. посіб. для студ. ВНЗ. – Суми : Університетам книга, 2002. – 208 с.
15. Этика и психология менеджмента : Учеб. пособие / [под общ. ред. Ю.Л. Неймера, В.Б. Шапарь, В.К. Миротниченко]. – Ростов Н/Д : Феникс, 2002. – 384 с.
16. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса: учеб. Пособие / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – 2-е изд. – М. : Демо, 2001. – 280 с.

3. Моніторинг світового ринку готельних і ресторанних послуг

Мета: поглиблене вивчення особливостей методології і практичного досвіду організації проведення моніторингу світового ринку готельних та ресторанних послуг.

Завдання: є отримання навиків щодо самостійного прийняття управлінських виробничих рішень, які обумовлюють успішне функціонування підприємств готельного господарства в реальних умовах; формування теоретичних знань та практичних навичок щодо кон'юктурної інформації.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен *знати:*

- систему показників моніторингу;
- сутність функціонування світового ринку готельних та ресторанних послуг;
- теоретичні аспекти розвитку світового ринку готельних та ресторанних послуг.

вміти :

- збирати кон'юктуроутворюючу інформацію;
- аналітично її опрацьовувати;
- використовувати методіку стратегічного менеджменту та маркетингу;
- приймати ефективні рішення щодо управління господарською діяльністю підприємств.

Зміст дисципліни

Основні положення проведення моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг:

Суть і поняття моніторингу. Сутність функціонування світового ринку готельних і ресторанних послуг. Фактори, що впливають на коливання економічних показників. Система показників моніторингу світового ринку готельних послуг.

Закономірності ціноутворення та методологія визначення зовнішньоторговельних цін на готельні і туристичні послуги на міжнародному ринку:

Теоретичні аспекти розвитку ринку міжнародної готельної індустрії. Методичні основи дослідження ринку готельних і туристичних послуг. Оцінка попиту та пропозиції: методика і аналіз. Характеристика особливостей комерційної діяльності підприємств на міжнародному ринку готельних і туристичних послуг.

Аналіз кон'юнктури міжнародного ринку готельних і ресторанних послуг:

Методи вивчення кон'юнктури готельних і туристичних послуг. Дослідження кон'юнктури ринку готельних і туристичних послуг у межах маркетингу. Динаміка основних показників кон'юнктури міжнародного ринку готельних і туристичних послуг у розрізі регіонів. Вивчення кон'юнктури ринку готельних і туристичних послуг України на світовому ринку.

Кон'юктурний прогноз міжнародного ринку готельних і ресторанних послуг:

Оцінка конкурентоспроможності підприємств на ринку готельних і туристичних послуг. Дослідження можливостей розвитку міжнародного ринку. Прогнози кон'юнктури та його використання в плануванні роботи готельних і туристичних підприємств на ринку.

Основні напрямки підвищення ефективності кон'юктурної роботи на міжнародному ринку готельних і ресторанних послуг:

Фактори, що визначають загальні напрями розвитку світового ринку готельних і ресторанних послуг. Інформаційний ринок готельних і ресторанних послуг. Застосування комп'ютерної техніки та пакетів прикладних програм для кон'юктурного дослідження і прогнозування.

Перелік питань для вступного випробування

1. Сутність функціонування світового ринку готельних і ресторанних послуг.
2. Система показників моніторингу світового ринку готельних і туристичних послуг.
3. Фактори, що впливають на коливання економічних показників.
4. Закономірності ціноутворення на міжнародному ринку готельних та туристичних послуг.
5. Теоретичні аспекти розвитку ринку міжнародного туризму.
6. Методичні основи дослідження ринку готельних і туристичних послуг.
7. Оцінка попиту та пропозиції: методика та аналіз.
8. Характеристика особливостей комерційної діяльності на міжнародному ринку готельних і туристичних послуг.
9. Дослідження кон'юнктури ринку готельних і туристичних послуг.
10. Динаміка основних показників кон'юнктури ринку готельних і туристичних послуг у розрізі регіонів.

11. Вивчення кон'юнктури ринку готельних і туристичних послуг України на світовому ринку.
12. Прогноз кон'юнктури та його використання в плануванні роботи готельних і туристичних підприємств.
13. Оцінка перспектив розвитку загальногосподарської кон'юнктури в Україні.
14. Дослідження можливостей розвитку міжнародного ринку туристичних послуг в Україні.
15. Перспективна оцінка конкурентоспроможності підприємств на ринку готельних і туристичних послуг.
16. Фактори, що визначають загальні напрями розвитку світового ринку готельних і ресторанних послуг.
17. Джерела формування інформаційної бази дослідження кон'юнктури ринку готельних і ресторанних послуг.
18. Дослідження ділової активності підприємств та ринкових ризиків.
19. Дослідження купівельного попиту та пропозиції в цілому і за окремими видами послуг, виробників послуг.
20. Основні положення проведення моніторингу світового ринку готельних і ресторанних послуг.

Список рекомендованих джерел

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібник / Л. Агафонова, О. Агафонова. – К. : Знання України, 2002. – 351 с.
2. Азар В. Гостиничные цепи. Мировой рейтинг – 2000 / В. Азар // Отель. – 2001. – № 9. – С. 7–8.
3. Александрова А.Ю. Международный туризм : Учебник / А.Ю. Александрова. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 470 с.
4. Байлик С. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация : Учеб. пособие / С. Байлик. – К. : Альтерпрес: ВИРА-Р, 2001. – 207 с.
5. Будя А. Направления и задача развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе в Украине / А. Будя // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2001. – № 1.
6. Виноградська А. Технологія комерційного підприємництва : Навч. посіб. / А. Виноградська. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 778 с.
7. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні / А. Виноградська // Діловий вісник. – 1999. – № 11. – С. 24–25.
8. Гостиничный и туристический бизнес : Учебник / [под ред. А.Д. Чудновского]. – М. : ЭКМОС, 1998. – 351 с.
9. Дейнека А.Г. Страноведение : Общая часть : Учебник / А.Г. Дейнека. – Х. : Бизнес Информ, 2000. – 252 с.

10. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / Н. Кабушкин, Г. Бондаренко. – Мн. : Новое знание, 2002. – 367 с.
11. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні / В. Карсекін // Економіка України. – 1997. – № 9. – С. 41–47.
12. Кияниця А. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні / А. Кияниця // Вісник Української Академії державного управління при Президенті України. – 1999. – № 3. – С. 149–159.
13. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу : Навч. посіб. / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К. : ЦУЛ, 2004. – 272 с.
14. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : Підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
15. Максименко С.В. Туристская деятельность: международно-правовые аспекты / С.В. Максименко. – Одесса : Латстар, 2001. – 168 с.
16. Масляк П.О. Рекреация география : Навч. посіб. / П.О. Масляк. – К. : Знання, 2008. – 343 с.
17. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес : Менеджмент : Навч. посіб. / Л. Нечаюк, Н. Телеш. – К. : Центр навч. л-ри, 2003. – 346 с.
18. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г.А. Папирян. – М. : Экономика, 2000.
19. Панкова Є.В. Туристичне краєзнавство : Навч. посіб. / Є.В. Панкова. – К. : Альтерпрес, 2003. – 352 с.

4. Організація ресторанного господарства

Мета: формування у студентів навичок виконувати планувальні, організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів ресторанного господарства; набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції та обслуговування, раціональної організації праці; набуття навичок з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства; набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу.

Завдання: теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- основи організації закладів ресторанного господарства як ланки з надання послуг;
- організація постачання закладів ресторанного господарства;
- організація складського й тарного господарства;
- особливості організації виробництва кулінарної продукції в ринкових умовах;
- загальні принципи організації систем обслуговування у сфері ресторанного господарства;
- характеристика та класифікація видів, методів форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація обслуговування банкетів та прийомів ;
- організація обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, у місцях відпочинку, на пасажирському транспорті тощо;
- організація процесу обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства;
- організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства;
- раціональна організація праці в закладах ресторанного господарства.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- сутність індустрії гостинності та її особливості на сучасному етапі розвитку економіки України і місце в ній ресторанного господарства;
 - сучасний стан та перспективи розвитку РГ в Україні;
 - сучасний підхід до концепції створення закладів у РГ;
 - моделі виробничо-сервісного процесу в ЗРГ;
 - функціонування суб'єктів господарської діяльності на ринку ресторанного господарства;
 - основи організації виробництва;
 - організацію роботи і робочих місць у ЗРГ з централізованим і децентралізованим виробництвом н/ф;
 - організацію спеціалізованих цехів у ЗГР;
 - організацію постачання ЗРГ продовольчими товарами і засобами матеріально-технічного призначення;
 - організацію складського і тарного господарства;
 - організацію реалізації продукції РГ;
 - технічне нормування і наукову організацію праці у РГ;
 - організацію обслуговування у ЗРГ;
 - організацію обслуговування бенкетів, прийомів та інших свят;
 - організацію та моделювання процесу обслуговування різних контингентів споживачів у ЗРГ;
 - організацію виставкової та фестивальної діяльності ЗРГ;
 - організацію ресторанного господарства за кордоном.

вміти :

- розпізнати моделі виробничо-сервісного процесу в ЗРГ, зробити правильний вибір моделі для практичної діяльності;
 - визначити тип, клас ЗРГ та особливості його виробничо-торговельної діяльності;
 - розробити концепцію сучасного ЗГР;
 - розробити виробничу програму ЗГР різних типів та класів (з повним технологічним циклом виробництва, заготівельних та доготівельних);
 - організувати технологічний процес виробництва н/ф з різних видів сировини та виробництва готової кулінарної продукції;
 - організувати постачання ЗРГ необхідною сировиною, продуктами харчування та матеріально-технічними засобами;
 - організувати обслуговування споживачів у ЗРГ різних типів та класів з застосуванням сучасних форм та методів обслуговування;
 - розробити модель виробничо-сервісного процесу у ЗРГ;
 - організувати обслуговування різних контингентів споживачів у ЗРГ.

Зміст дисципліни

Основи організації роботи закладів ресторанного господарства:

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг.

Основні поняття та визначення у сфері послуг: послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та ін.).

Класифікація послуг згідно з ДСГУ 3279-95. «Стандартизація послуг. Основні положення». Загальні вимоги до послуг та обслуговування.

Організація постачання закладів ресторанного господарства:

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

Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форми поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів.

Організація роботи складського, тарного й транспортного господарств:

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання і тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруху. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства.

Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства:

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу.

Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.

Класифікація виробничих процесів. Класифікація виробничих процесів: за призначенням, перебігом у часі та ступеня автоматизації. Основні, допоміжні та обслуговуючі процеси. Поняття та характеристика технологічного процесу. Операція як основна структурна одиниця виробничого процесу. Основні та допоміжні операції.

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

Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства:

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування. Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства.

Основні види обслуговування:

- реалізація продукції в закладах ресторанного господарства;
- доставка та реалізація продукції за місцем роботи, навчання, під час проведення спортивних заходів, у місцях відпочинку, у вагонах потягів тощо;
- продаж продукції власного виробництва для споживання вдома через магазини кулінарії.

Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод.

Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства:

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства як елемент рекламних засобів.

Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Види елементів дизайну інтер'єру приміщень: дизайн світла в інтер'єрі, фітодизайн, аквадизайн, використання елементів флористики в дизайні інтер'єру тощо. Вимоги до стану комфортності в приміщеннях: дотримання температурного режиму, вентиляції, санітарного стану.

Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс- бар-буфет), мийна столового посуду, сервізна.

Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства:

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки.

Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

Попереднє сервірування столу. Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл.

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

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи.

Класифікація промислового виробництва, де працюють згруповані контингенти споживачів: перервне, безперервне, потокове. Особливості формування вхідного потоку споживачів у закладах ресторанного господарства за даних видів промислових виробництв.

Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Моделювання процесу обслуговування споживачів з урахуванням виду промислового виробництва.

Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Організація харчування будівельників у міській та позаміській зоні.

Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства:

Організація проведення бенкетів та прийомів. Класифікація бенкетів та прийомів. Організація підготовчої роботи до проведення бенкетів. Розробка плану проведення бенкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ).

Організація обслуговування бенкетів за столом. Організація проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Складання схеми розміщення гостей за столом. Організація обслуговування споживачів під час бенкету.

Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, «келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.

Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства:

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації праці. Основні напрями раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Основні напрями наукової організації праці.

Форми розподілу та кооперації праці. Поняття та основні види розподілу й кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямках їх вдосконалення.

Види кооперації праці: міжцеховий, внутрішньо-цеховий, внутрішньо-дільничний, внутрішньо-бригадний. Фактори, що впливають на розподіл та кооперацію праці.

Перелік питань для вступного випробування

1. Соціально-економічне значення сфери ресторанного господарства.
2. Нормативні документи, що регламентують діяльність закладів ресторанного господарства в Україні.
3. Типи закладів ресторанного господарства та їх характеристика.
4. Класифікаційні ознаки закладів ресторанного господарства.
5. Основні положення раціональної організації виробництва.
6. Сутність та етапи оперативного планування виробництва.
7. Особливості організації послуг харчування для мешканців готельних комплексів.

8. Особливості організації послуг харчування за типом «кейтеринг».
9. Особливості організації послуг харчування учасникам конгресового туризму
10. Характеристика основних етапів формування виробничої програми підприємств, цеху.
11. Правила роботи закладів ресторанного господарства.
12. Особливості організації обслуговування груп туристів в закладах ресторанного господарства.
13. Форми прискореного обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
14. Основні правила і технологія попереднього сервірування столів.
15. Вимоги до послуг харчування відповідно до ГОСТ 30523-97.
16. Особливості обслуговування бенкету «Фуршет».
17. Особливості обслуговування прийому «Коктейль».
18. Технологічний процес обслуговування офіційних прийомів.
19. Форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
20. Організація продовольчого та матеріально-технічного постачання закладів ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел

1. Архіпова В.В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані / В.В. Архіпова, Т.В. Іванникова, А.В. Архіпова. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 382 с.
2. Архіпова В.В. Організація ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
3. Архіпова В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпова, В.А. Русавська. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
4. Ахрапоткова Н. Б. Справочник официанта, бармена : Учебное пособие / Н.Б. Ахрапоткова. – М. : Знання. – 272 с.
5. Белошопка М.И. Технология ресторанного обслуживания : Начальное профессиональное образование / М.И. Белошопка. – М., 2004. – 224 с.
6. Сборник рецептур блюд для предприятий общественного питания. – М. : Экономика, 1989. – 654 с.
7. Ефимова О.П. Экономика общественного питания : Учебное пособие / О.П. Ефимова. – Минск : ООО «Новое знание», 2004. – 332 с.

8. Завадинська О.Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном : Навч. посіб. / О.Ю. Завадинська, Т.Є. Литвиненко. – К. : КНТЕУ, 2004. – 365 с.
9. Кучер Л.С. Технология приготовления коктейлей и напитков: Профессиональное образование : Учебное пособие / Л.С. Кучер. – М., 2005. – 352 с.
10. Литвиненко Т.Є. Організація виробництва у громадському харчуванні : Опорний конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. – К. : КНТЕУ, 2002. – 235 с.
11. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К. : Центр навч. л-ри, 2003. – 348 с.
12. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : Менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
13. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : Підручник : [для вищ.навч. закл.] / [За ред. Н.О. П'яницької]. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
14. Пересічний М.І. – Технологія продукції ресторанного господарства : Опорний конспект лекцій : II частина / М.І. Пересічний. – К., 2011. – 182 с.
15. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : Навч. посіб. / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 388 с.
16. Ростовський В.С. Теоретичні основи технології громадського харчування : Загальна частина : Навч. посіб. для ВНЗ / В.С. Ростовський. – К. : Кондор, 2006. – 200 с.
17. Ростовський В.С. Барна справа: Підручник [для студ. вищ. навч. закл.] / В.С. Ростовський, С.М. Шамян. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 398 с.
18. Ростовський В.С. Система технологій харчових виробництв : Навч. посіб. / В.С. Ростовський, А.В. Колісник – К. : Кондор, 2008. – 256 с.
19. Технологія виробництва ресторанної продукції : Опорний конспект лекцій / [уклад. М.І. Пересічний, С.М. Пересічна, І.Ю. Антонюк]. – К. : ЦПНМВ КНТЕУ, 2005. – 370 с.
20. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник для проф. образования : Учеб. пособие для сред. проф. образования / В.В. Усов. – М. : Изд. центр «Академия»; Образ.-издат. центр «Академия», 2002. – 416 с.
21. Устаткування закладів ресторанного господарства : Навч. посіб. / І.О. Конвісер, Г.А. Бублик, Т.Б. Паригіна, Ю.М. Григор'єв. – К. : КНТЕУ, 2005. – 566 с.

22. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В.Г. Федцов. – М. : «Дашков и К», 2008. – 248 с.
23. Шаповал С.Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування : Навч. посіб. / С.Л. Шаповал, І.І. Тарасенко, О.П. Шинкаренко / [за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. А. А. Мазаракі]. – К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. – 240 с.

5. Організація готельного господарства

Мета: формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок щодо сутності і структури організації послуг гостинності, системи дій, спрямованих на виробництво; просування та реалізацію готельно-ресторанних послуг, санаторно-курортного та спеціалізованого обслуговування.

Завдання: визначення форм, видів, напрямів та спеціалізацій готельної діяльності. Обґрунтування, планування та програмування діяльності підприємств гостинності. Організація виробництва та реалізації послуг гостинності. Організація роботи щодо забезпечення якості послуг. Організація рекламної діяльності підприємства готельної індустрії. Організація партнерських відносин та зовнішньо – економічна діяльність індустрії гостинності. Організація дотримання безпеки та гігієни праці. Управління якістю та конкурентоспроможністю послуг гостинності.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен

знати:

- ✓ поняття послуг гостинності та їх характеристику;
- ✓ соціальні нормативи готельних послуг;
- ✓ технологію гостинності та концепції технології гостинності;
- ✓ особливості сучасної цінової політики в індустрії гостинності;
- ✓ стандарти та сертифікацію послуг гостинності;
- ✓ організацію процесу виробництва послуг гостинності;
- ✓ організаційні форми підприємств готельного типу та їх структури;
- ✓ інноваційні форми надання послуг гостинності.

вміти:

- ✓ проектувати послуги гостинності складати перспективи програми розвитку.
- ✓ проектувати найбільш ефективне завантаження засобу розміщення;
- ✓ аналізувати нормативно-правові акти, що регламентують надання готельних, санаторно-курортних послуг;
- ✓ організувати процес виробництва готельних послуг з врахуванням особливостей
- ✓ організаційної форми та форми власності підприємств готельної індустрії.

✓ нормативно документацією розробляти та впроваджувати інноваційні форми організації праці надання послуг гостинності.

Зміст дисципліни

Історія розвитку світового готельного господарства:

Історія розвитку світового готельного господарства в стародавній часі історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. - 476 рік н.е.); період середньовіччя (V-XV віки н.е.); новий час (XVI ст. - початок XX ст.).

Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Відкриття нових земель в Європі та інших континентах світу і вплив цього процесу на будівництво різних засобів розміщення. Перші готелі в Стародавній Греції, Римі, Сumerії, Ірані, Єгипті та їх особливості.

Історія розвитку готельного господарства України:

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

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

Нормативно-правове регулювання готельної індустрії:

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

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

Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства:

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

Характеристика основних типів засобів розміщення:

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності.

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

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

Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку:

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

Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства:

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

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

Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства:

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

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

Класифікація підприємств готельного господарства України:

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

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

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства:

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

Організація приміщень житлової групи:

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

Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства:

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням.

Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві:

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

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

Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства:

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

готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів.

Кольори в інтер'єрі:

Колір та його спектральні особливості.

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

Технологія прибиральних робіт навколишньої території вестибюльної групи приміщень:

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

Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень:

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

Сутність послуг гостинності в готельному господарстві:

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

Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення:

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – «прибуття - проживання - виїзд». Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі.

Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування:

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

Організація обслуговування на житлових поверхах:

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання.

Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо.

Організація надання додаткових послуг у підприємстві готельного господарства:

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

Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства:

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

Культура обслуговування в готельному господарстві:

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з мешканцями готелю. Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства: свідомість, дисципліна, відповідальність, професіоналізм, організованість, їх значення. *Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві:*

Завдання, зміст і основні напрями організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст.

Організація складського і тарного господарства:

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень.

Організація роботи обслуговуючих господарств:

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю.

Організація санітарно-технічного й інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві:

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція.

Особливості організації праці на підприємстві готельного господарства:

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

Робочий час працівників підприємства готельного господарства:

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

Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці на підприємствах готельного господарства:

Раціональна організація праці – суть, завдання. Система Тейлора - зразок капіталістичної раціоналізації праці. Основні групи завдань, що вирішує наукова організація праці. Основні напрями наукової організації праці в готельному господарстві.

Перелік питань для вступного випробування

1. Раціональна організація праці працівників готельного господарства.
2. Історія розвитку готельного господарства України.
3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії.
4. Класифікація підприємств готельного господарства України.

5. Культура обслуговування в готельному господарстві.
6. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
7. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства.
8. Раціональна організація праці робітників підприємств готельного господарства.
9. Характеристика етапів надання послуг.
10. Види послуг, що надаються готельним господарством.
11. Організація роботи служб і підрозділів в готельному комплексі.
12. Організація поперхової служби.
13. Організація закладів харчування у складі готельного комплексу.
14. Організація роботи підрозділів, що надають рекреаційні послуги споживачам готельних послуг.
15. Організація роботи підрозділів, що надають розважальні послуги в готельних комплексах.
16. Організація основного функціонального процесу.
17. Організація процесу виробництва та споживання додаткових послуг.
18. Інноваційні форми надання послуг гостинності.
19. Системи резервування та бронювання в підприємствах індустрії гостинності.
20. Законодавчі акти сфери туризму та готельного господарства.

Список рекомендованих джерел

1. Туризм і готельне господарство : Підручник / [О.А. Агєєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін та ін.]. – М. : Екмос, 2004. – 400 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство : Учебник / С.И. Байлик. – 2-е изд. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
3. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. – Х. : Хар. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
4. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство: организация, управление, обслуживание / С.И. Байлик. – Х. : Хар. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004.
5. Байлик С.И. Гостиничное хазяйство : оснащение, евроремонт, эксплуатация / С.И. Байлик. – Х. : Хар. гос. акад. гор. хоз-ва, 2003.
6. Банько В.К. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів : Навч. посіб. / В.К. Банько. – Д. : Акор, 2008. – 328 с.

7. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.
8. Бородин В.В. Ресторанно-гостиничний бізнес / В.В. Бородин. – М. : Кн. мир, 2003. – 267 с.
9. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов : Учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 352 с.
10. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб / [Г.Б. Мунін, А.О. Змієв, Г.О. Зінов'єв та ін.] / [за ред. С.І. Дорогунцова]. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
11. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту : Навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах / Т.Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
13. Туризм и гостиничное хозяйство / [под ред. Л.П. Шматько]. – Ростов н/Д : МарТ, 2005. – 352 с.
14. Уніфіковані технології готельних послуг : Навч. посіб. / [за ред. В.К. Федорченка, Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч]. – К. : Вища школа, 2001.

6. Менеджмент готельно-ресторанного господарства

Мета: Сама структура готельних і ресторанних закладів визначає місце трудових колективів організації, діяльності підприємства. Це свого роду певний фундамент на якому будуються їхні відносини. В широкому розумінні під цією структурою менеджменту ГРС розуміють взаємопов'язані елементи (керівника, менеджерів підрозділів, працівників, виконавців, обслуговуючий персонал), які мають між собою стійкі відносини та забезпечують функціонування підприємства як єдине ціле. Тому мета дисципліни це формування комплексу теоретичних і практичних знань і практичних навичок у галузі менеджменту, розуміння концептуальних підходів для ефективної роботи готельно – ресторанного закладу.

Завдання: розглянути планування розвитку підприємств ГРС на основі результатів дослідження обсягів попиту, та можливостей ринку, прогнозування прибутку та рентабельності, аналіз факторів внутрішнього та зовнішнього середовища ГРС, сіткове управління та планування, навчити застосовувати прийоми, та методи ведення менеджменту в ГРС, застосувати функції менеджменту (планування, організація, мотивація і контроль). Організації управління сучасним готельним комплексом. Формування системи адміністративного менеджменту.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен *знати:*

- визначення предмету, його структуру, базові поняття;
- теоретичні питання, які розглядаються при опрацюванні лекційного курсу;
- сутність і специфіку сфери менеджменту, об'єкт та предмет менеджменту ГРС, методи менеджменту;
- сутність та етапи історії розвитку менеджменту та його шкіл;
- зовнішнє і внутрішнє середовище закладів готельного і ресторанного типу ;
- аналіз внутрішнього середовища закладів розміщення та ресторанних;
- методологічну основу менеджменту;
- функції менеджменту ГРС;
- процес створення організаційної структури ГРЗакладу;
- типи керівництва та види лідерства керівників закладів ГР.;
- процеси владного керівництва;

- мотивацію працівників закладів ГР сфери;
- причини виникнення кризових ситуацій та антикризове управління менеджерами;
- основні типи задач та методику їх розв'язання.

вмісту:

- використовувати прийоми оцінки внутрішнього стану підприємства;
- визначати конкурентне положення закладів готельного та ресторанного типу;
- передбачати можливі негативні зміни в зовнішньому, внутрішньому середовищі;
- розробляти заходи ефективній конкурентній діяльності закладів ГРС;
- структурувати цілі і визначати методи ефективної прибуткової діяльності які застосовує менеджер;
- управляти керуючою та керованою підсистемою закладів розміщення;
- застосувати методи керівництва, визначити повноту влади та лідерства;
- використовувати принципи сільсин менеджменту в ГР галузі;
- застосовувати принципи побудови нових організації, мотивуючих факторів, контролюючих методів;
- здійснювати аналіз ефективності впровадження системи стратегічного управління.

Зміст дисципліни

Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства: Мета, завдання та предмет менеджменту. Школи менеджменту. Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності. Категорії управління та менеджменту, рівні управління та сфери менеджменту. Предмет менеджменту. Об'єкт менеджменту ГРС. Завдання менеджменту ГРС. Складові частини менеджменту. Керуюча та керована підсистема менеджменту ГРС. Термінологія менеджменту. Основні відмінності між менеджером та підприємцем. Рівні управління менеджментом ГРС. Принципи менеджменту.

Закони, закономірності та принципи менеджменту:

Закон спеціалізації управління ГРС. Закон інтеграції управління готелями та ресторанами. Закон оптимального поєднання централізації і децентралізації діяльності готелю. Закон

демократизації. Закон економії часу керівництва. Закон пропорційного розвитку систем менеджменту. Закономірності менеджменту. Основні принципи теорії менеджменту.

Історія розвитку менеджменту:

Розвиток менеджменту як науки організації менеджменту ГР закладів. Класифікація теорії менеджменту. Зміст теорії менеджменту ГРС. Етапи розвитку менеджменту. Етапи розвитку управлінської науки. Хронологія науки про менеджмент. Централізація в організації управління і відповідальності. Особливості та сфера менеджменту. Сучасні підходи системи управління. Загальна ефективність організації, її показники. Стратегія розвитку підприємства. Градація стратегічного потенціалу підприємства.

Організація та об'єкти управління:

Поняття організації та внутрішнє середовище. Ціль, місія, зовнішнє середовище. Завдання організації. Елементи організації. Види організації та характеристика їх. Класифікація організації ГРГ. Ознаки організації та її механізми. Призначення ознак організації ГРГ. Відокремленні організації, корпорація внутрішніх процесів організації, організаційна культура.

Функції менеджменту ГРГ:

Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок.

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

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

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

Функція контролю як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління.

Методи менеджменту ГРГ:

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

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

взаємозв'язок.

Прийняття управлінських рішень ГРГ:

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

Вимоги до управлінських рішень: наукова обгрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень.

Проектування робіт в закладах готельно- ресторанного господарства:

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

Функціональна структура сучасних готельних комплексів ГРГ:

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

Управління персоналом в закладах готельно – ресторанного господарства:

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

Керівництво, влада, лідерство, антикризове управління:

Поняття керівництва. Характеристика керівництва. Риси керівника. Відмінності керівника та лідера. Влада . Джерела влади

в організації. Теорії лідерства та їх зміст. Класифікація стилів керівництва. Криза. Види кризи. Прояви кризи. Причини кризи. Антикризове управління. Баланс влади в закладах ГРГ. Форми влади. Види управлінського впливу. Типи управлінського впливу ГРГ. Поведінковий підхід.

Перелік питань для вступного випробування

1. Проблеми розвитку менеджменту вітчизняних підприємств готельного та ресторанного господарства.
2. Особливості управління підприємствами готельного та ресторанного господарства.
3. Форми управління господарською діяльністю в підприємствах готельного господарства.
4. Менеджмент на різних стадіях життєвого циклу підприємств готельного господарства.
5. Організаційний менеджмент. Проектування та вдосконалення організаційних структур управління підприємств готельного господарства.
6. Організація управління операційною системою на підприємствах готельного господарства.
7. Управління виробничою інфраструктурою підприємств готельного господарства.
8. Управління інноваційними процесами на підприємствах готельного господарства.
9. Інвестиції в інноваційному менеджменті підприємств готельного господарства.
10. Технологія процесу приймання управлінських рішень.
11. Основні принципи проектування роботи і організації в закладах ресторанного господарства.
12. Розробка документації, що регламентує діяльність підприємства.
13. Управління виробничою підсистемою в закладах (підприємствах) ресторанного господарства.
14. Прийняття управлінського рішення щодо вибору процесу виробництва, його раціоналізації та визначення потужності виробничої підсистеми закладу(підприємства) ресторанного господарства.
15. Менеджмент системи забезпечення, її складові.
16. Інформаційне забезпечення у ресторанному господарстві.
17. Управління організаційно-обслуговуючою системою в закладах ресторанного господарства.

18. Проектування роботи на підприємствах готельного та ресторанного господарства.
19. Системні основи менеджменту обслуговування.
20. Характеристика та моделювання виробничих процесів.

Список рекомендованих джерел

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : Практикум / Е.В. Агамирова. – М. : Дашков и К⁰, 2006. – 176 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : Учеб. пособие [для студ. вузов] / С.И. Байлик. – К. : Альтерпресс, 2002. – 252 с.
3. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. Балашова. – М. : Вершина, 2006. – 200 с.
4. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : Учеб-метод. пособие / В.В. Богалдин-Малых / РАО / Москов. психолого-соц. ин-т. – М. : Изд- во МПСИ, 2004. – 559 с.
5. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес / В.В. Бородина. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 180 с.
6. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 348 с.
7. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.
8. Жукова М.А. Индустрия туризма. Менеджмент организаций / М.А. Жукова. – М. : Финансы и статистика, 2003.
9. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / Н.А. Зайцева. – М., 2003.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебник [для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» вузов] / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Минск : ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
11. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб. / [Г.Б. Мунін, А.О. Зміюв, Г.О. Зіновєв та ін.] / [за ред. С.І. Дрогунцова]. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
12. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : Навч. посіб. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. – К. : Центр навч. л-ри, 2006. – 189 с.
13. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К., 2005. – 205 с.
14. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : Навч. посіб. / П.Р. Пуцентейло. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 234 с.
15. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве / М. Райли. – М. : ЮНИТИ- ДАНА, 2005. – 191 с.

16. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту : Навч. посіб. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
17. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством : Вводный курс / Дж.Р. Уокер. – М. : ЮНИТИ- ДАНА, 2006. – 880 с.
18. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма : Учебное пособие / А.Д. Чудновский. – М. : КНОРУС, 2005. – 448 с.

7. Маркетинг готельного і ресторанного господарства

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

Вивчення зазначеної дисципліни має надати студентам певну систему знань у галузі маркетингу готельного і ресторанного господарства, а саме: ознайомити з теоретичними основами маркетингу, методологічними основами та формами організації маркетингових досліджень, сучасними підходами у формуванні продуктової, цінової, збутової та комунікаційної політики закладів маркетингової орієнтації, нормативною документацією та правилами роботи з нею.

Завданням дисципліни є формування у студентів певних знань та умінь. Студент повинен

знати:

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

- сутність маркетингової політики комунікацій, специфічні інструменти проведення маркетингової комунікаційної політики закладами готельно-ресторанного господарства;

вміти:

- провести комплексні маркетингові дослідження та визначити ринкові можливості закладу;
- визначити перспективний цільовий сегмент споживачів;
- обґрунтувати ефективну товарну, цінову, збутову, комунікаційну політику;
- розробити план маркетингу;
- запровадити концептуальний підхід маркетингових заходів на ГРГ.

Зміст дисципліни

Концепція маркетингу в індустрії гостинності:

Соціально-економічна сутність маркетингу: маркетинг як економічний процес, господарська функція, господарська концепція. Еволюція концепцій маркетингу, тенденції їх сучасного розвитку. Основні поняття маркетингу та їхня сутність: абсолютна та дійсна потреба, попит, товар, споживча цінність, вартість, обмін, угода й ринок. Принципи маркетингу: орієнтація на споживача, націленість на чітко виражений комерційний результат, науковість і комплексне дослідження ринку, гнучкість у прийнятті рішень, активна позиція на ринку, програмно-цільовий підхід у вирішенні маркетингових проблем. Специфіка маркетингу в індустрії гостинності. Комплекс маркетингу (маркетинг-мікс), його основні елементи – «4Р»: продукт, ціна, збут, комунікації. Система інструментів у маркетинговій діяльності готелів і ресторанів та їхня структура («7Р»: продукт, ціна, збут, комунікації, персонал, процес обслуговування, оточення (фізичне середовище). Процес управління маркетингом готелів і ресторанів: аналіз ринкових можливостей, визначення перспективного цільового ринку, вибір маркетингової стратегії, розробка та реалізація комплексу маркетингу, організація маркетингу, контроль маркетингу.

Маркетингове середовище, його вплив на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства:

Поняття середовища маркетингу, його елементи. Контрольовані та неконтрольовані чинники. Внутрішнє середовище маркетингу. Аналіз факторів, що впливають на діяльність закладу та визначають його потенціал: менеджмент, виробництво, комплекс маркетингу, фінансово-економічний потенціал, персонал,

корпоративна культура. Елементи маркетингового мікросередовища: клієнти, конкуренти, постачальники, посередники, контактні аудиторії. Фактори макросередовища: демографічні, економічні, природні, соціально-культурні, науково-технічні, політико-правові. Особливості структуризації факторів зовнішнього середовища та їх впливу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

Маркетингові дослідження – основа визначення ринкових можливостей готелів та ресторанів:

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

Маркетингові дослідження ринку готельного і ресторанного господарства:

Ринок як економічна основа маркетингу. Ознаки класифікації ринків, що практично використовуються в індустрії гостинності: за структурою (ринок досконалої конкуренції, чистої монополії, монополістичної конкуренції, олігополії), співвідношення попиту та пропозиції (ринок продавця і ринок покупця), територіальне охоплення (місцевий, регіональний національний, світовий), кон'юнктурна оцінка (що розвивається, стабільний, нестабільний), особливості та зміст маркетингової діяльності (цільовий, основний, додатковий, що зростає, прошарковий). Оцінка кон'юнктури ринку. Прогнозування кон'юнктури ринку методами екстраполяції, експертної оцінки, математичного моделювання та методом розробки сценаріїв. Визначення ємності і частки ринку.

Маркетингові дослідження конкурентів:

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Види конкуренції на ринку закладів готельно-ресторанного господарства: функціональна, видова, предметна. Цінова та нецінова конкуренції. Методи недобросовісної конкуренції. Модель п'яти сил конкуренції, специфіка її прояви в індустрії гостинності. Маркетингові

дослідження конкурентного середовища. Концепція виділення стратегічних груп конкурентів. Класифікація конкурентів за типом стратегій, що застосовуються. Аналіз конкурентів за схемою дослідження М. Портера (діагностика цілей і намірів конкурентів, вивчення самооцінки закладу, що досліджується, визначення поточних стратегій та можливостей з метою оцінки сильних і слабких сторін). Дослідження реакції конкурентів на зміни ринкового середовища. Побудова конкурентної карти ринку.

Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів:

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

Сегментація ринку:

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

Маркетингова продуктова політика:

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

Сутність поняття «новий продукт» у маркетингу готелів і ресторанів. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції: генерація ідей, відбір ідей, розробка концепції нового продукту готельного та ресторанного господарства, розробка цільової маркетингової програми, безпосередня розробка продукту, пробний маркетинг, позиціонування готельного (ресторанного) продукту на ринку, масове виробництво та комерційна реалізація.

Цінова політика закладів готельно-ресторанного

господарства:

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

Збутова політика закладів готельно-ресторанного господарства:

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу готелів і ресторанів. Особливості формування збутової політики закладів індустрії гостинності, фактори, що впливають на її ефективність. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики (довжина, ширина), критерії оцінки (економічний критерій, критерій управління, критерій гнучкості). Визначення та характеристика методів збуту: прямий (продаж без попереднього бронювання, продаж через службу бронювання готелю, продаж через центральну систему бронювання, електронна торгівля) та опосередкований збут (збут через різномірних посередників: туроператори і турагенти). Вибір посередників та організація взаємодії з ними. Управління каналами збуту.

Маркетингова політика комунікацій закладів готельно-ресторанного господарства:

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

Організація та контроль маркетингової діяльності:

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

контролю маркетингової діяльності закладів готельного і ресторанного господарства.

Перелік питань для вступного випробування

1. Особливості застосування маркетингу в готельному та ресторанному господарстві.
2. Маркетингові дослідження: методологія і практика проведення у готельному та ресторанному господарстві.
3. Маркетингові дослідження: аналіз кон'юнктури ринку й можливостей підприємств готельного та ресторанного господарства.
4. Товарна політика підприємств готельного та ресторанного господарства.
5. Цінова політика підприємств готельного та ресторанного господарства.
6. Політика розповсюдження продукції (послуг) підприємств готельного та ресторанного господарства.
7. Комунікаційна політика підприємств готельного та ресторанного господарства.
8. Стратегія маркетингу підприємств готельного та ресторанного господарства: роль, зміст, етапи планування.
9. Стратегія маркетингу підприємств готельного та ресторанного господарства: розробка програми.
10. Розробка концепції та формату закладу (підприємства) ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел

1. Про рекламу : Закон України // 2003. – № 1121-IV.
2. Азарян Е.М. Маркетинг : Підручник / Е.М. Азарян, И.Х. Баширов, Б.З. Воробьев [та ін.]. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Донецьк : Норд-Комп'ютер, 2007. – 428 с.
3. Гембл П. Маркетинг взаимоотношений с потребителями : Учебник / П. Гембл, М. Струн, Н. Вудкок. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2002.
4. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования, методология и практика / Е.П. Голубков. – М. : Изд-во Финиреа, 2000. – 464 с.
5. Голубков Е.П. Основы маркетинга : Учебник / Е.П. Голубков. – М. : Финпресс, 2003.
6. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : Учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – М.: Издат. центр «Академия», 2003.
7. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : Учебное пособие / А.П.Дурович. – М. : Новое знание, 2005. – 632 с.

8. Европейский гостиничный маркетинг : Учебное пособие / [пер. с англ.]. – М. : Финансы и статистика, 2003 – 224 с.
9. Ортинська В.В. Маркетингові дослідження : Підручник / В.В. Ортинська, О.М. Мельникович. – К. : КНТЕУ, 2007. – Ч. 1. – 376 с.
10. Панкрухин А.П. Маркетинг : Учебник / А.П. Панкрухин. – М. : Омега-Л, 2002.
11. Ромат Е.В. Реклама : Учебное пособие / Е.В. Ромат. – К. : НРД Студцентр-Киев 2003. – 224 с.
12. Скибінський Ю.С. Маркетинг : Підручник / Ю.С. Скибінський. – Л. : Місіонер, 2000. – 640 с.
13. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг / Л.В. Ткаченко. – К. : Експрес, 2003. – 345 с.
14. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме : российский и международный опыт : Учебник / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукава. – М. : Финансы и статистика, 2005.

8. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

Мета: вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві» – формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю (СУЯ), принципів ефективного їх функціонування, методів контролю та оцінювання рівня якості, уміння й навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення та управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості.

Програмою дисципліни передбачено оволодіння професійними знаннями, навичками та вміннями в галузі управління якістю в готельно-ресторанному господарстві.

Завдання: теоретична та практична підготовка студентів з наступних питань:

1. еволюція розвитку і сучасна філософія управління якістю, системи управління якістю;
2. процеси системи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві;
3. науково-теоретична та методична база оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства;
4. вимоги нормативної документації та фахової науки до складових діяльності закладів готельного й ресторанного господарства;
5. вимірювання та оцінювання якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен *знати:*

- історію створення та застосування міжнародних стандартів ISO серії 9000 у світі та в Україні; основні поняття в галузі управління якістю; принципи управління якістю;
- мету, політику та завдання організацій у сфері туристичних і готельних послуг;

- вимоги до документації системи управління якістю; роль компетентності та кваліфікації персоналу у досягненні високої якості послуг;
- вимоги до постійного поліпшення, ефективності та результативності діяльності організацій, що надають послуги; методи моніторингу якості послуг під час їх надання.

вміти:

- застосовувати набуті знання у практичній роботі, зокрема для розроблення та впровадження систем управління якістю за моделлю міжнародних стандартів ISO 9000 в організаціях, що надають туристичні і готельні послуги, а також для визначення політики та цілей у сфері якості та розроблення комплексу документації системи управління якістю.

Зміст дисципліни

Якість як об'єкт управління:

Проблема якості продукції та послуг на сучасному етапі. Якість і розвиток науково-технічного й соціального прогресу. Основні терміни та визначення в галузі управління якістю. Поняття якості. Властивість, показник, параметр, показник якості продукції, процесу, послуги. Фактори, що впливають на якість. Формування якості продукції та послуг. Механізм управління якістю. Етапи розвитку управління якістю в ХХ столітті. Сучасна філософія управління якістю. Системний підхід до управління якістю. Правові аспекти забезпечення якості продукції, послуг. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Розвиток систем управління якістю:

Вітчизняні системи управління якістю радянського періоду: бездефектного виготовлення продукції (БВП), бездефектної праці (СБП), система ЯНАРЗГІВ (якість, надійність, ресурс з перших виробів), наукової організації праці, виробництва та управління (НОПВУ), наукової організації робіт по забезпеченню моторесурсу (НОРМ), комплексна система управління якістю продукції (КС УЯП), комплексна система управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КС УЯП і ЕВР), комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості роботи (КС ПЕВ і ЯР), система управління виробничим об'єднанням і промисловим підприємством на базі стандартів (СУ ВО і ПП).

Загальна характеристика системи управління якістю (СУЯ) продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві:

СУЯ як механізм діяльності закладу готельно-ресторанного господарства у сфері управління якістю. Складові СУЯ (організаційна структура, методика процеси, ресурси). Документація СУЯ, її рівень. Наставови з якості. Політика закладу готельно-ресторанного господарства у сфері якості. Структура виробничо-торгових процесів закладів ресторанного господарства. Структура процесів діяльності готелів з розміщування та надавання тимчасового проживання. Структурно-функціональна схема процесів, необхідних для управління якістю продукції і послуг в готельно-ресторанному господарстві.

Процеси СУЯ продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві:

Процеси СУЯ на стадії проектування й розробки продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Аналіз вимог ринку і споживачів до продукції та послуг готельно-ресторанного господарства, їх перетворення в показники якості, по можливості в кількісну форму, чіткий опис технології виготовлення продукції та надання послуги, розробка технічних умов на продукцію та послуги тощо.

Основні методи визначення якості продукції та послуг:

Номенклатура і класифікація показників якості кулінарної продукції, готельних послуг та послуг харчування. Рекомендації щодо формування системи показників якості продукції та послуг.

Статистичні методи управління якістю продукції та послуг. Контрольні листки дефектів, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма Ісікави, метод контрольних карток, діаграма розподілу параметрів, діаграма розсіювання, графіки, лінійні, стовбчасті, кругові діаграми, метод шести сігм.

Методика комплексної оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства:

Розробка ієрархічної структури комплексного показника якості кулінарної продукції, послуг харчування і готельних послуг. Методи визначення значень показників властивостей продукції та послуг (хімічні, фізичні, фізико-хімічні, мікробіологічні). Органолептичні (дегустаційні) методи визначення показників якості кулінарної продукції. Соціологічні та експертні методи визначення показників якості. Розрахункові методи. Експрес-методи, арбітражні та методи визначення фальсифікації продукції ресторанного господарства.

Вимоги до показників якості у готельно-ресторанному господарстві:

Вимоги нормативної документації до продукції ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства. Вимоги до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу. Вимоги до готелів різних категорій (облаштування території, зовнішні елементи благоустрою, устаткування та меблі приміщень різного функціонального призначення, загальне технічне устаткування, номерний фонд та його технічне оснащення, санітарне устаткування тощо).

Оцінка якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства:

Розробка ієрархічної структури комплексного показника харчової цінності кулінарної продукції, кваліфікаційного рівня обслуговуючого персоналу готельно-ресторанного господарства, процесу обслуговування, загального рівня надання послуг закладу готельного і ресторанного господарства. Визначення вагомості показників різного рівня угруповань у структурі комплексного показника якості. Конкретизація методів визначення одиничних та узагальнених показників якості продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Вибір базових значень для оцінювання одиничних показників якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Перелік питань для вступного випробування

1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції, процесу надання послуг.
2. Системний підхід до управління якістю-міжнародні і вітчизняні системи управління якістю.
3. Системи управління безпекою харчових продуктів.
4. Управління якістю послуг ресторанного та готельного господарства.
5. Державне регулювання якості продукції і послуг ресторанного та готельного господарства.
6. Управління якістю на рівні підприємства.
7. Методи оцінювання якості продукції і послуг ресторанного та готельного господарства.
8. Методи аналізу безпеки продовольчої сировини.
9. Екологія харчових продуктів.
10. Методи визначення основного хімічного складу та біологічно активних речовин.

11. Органолептична та сенсорна оцінка якості харчових продуктів.
12. Фальсифікація харчових продуктів.
13. Механізм та процес управління якістю на підприємствах готельного та ресторанного господарства.
14. Система управління якістю послуг підприємств готельного та ресторанного господарства.
15. Практична кваліметрія в ресторанному та готельному господарстві.
16. Сертифікація послуг в готельно-ресторанному господарстві.
17. Контроль якості послуг в готельно-ресторанному господарстві.
18. Державна система стандартизації.
19. Ліцензування підприємств готельного та ресторанного бізнесу.
20. Лабораторний контроль якості продукції ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел

1. ДСТУ ISO 9000-01. Система управління якістю. Принципи та поняття. – К. : Держстандарт України, 2001.
2. ДСТУ ISO 9001-01. Система управління якістю. Вимоги. – К. : Держстандарт України, 2001.
3. ДСТУ ISO 9004-01. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. – К. : Держстандарт України, 2001.
4. ДСТУ ISO 10011-1:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. К. : Держстандарт України, 1995. – Ч. 1. Перевірка.
5. ДСТУ ISO 10011-2:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. – К. : Держстандарт України, 1995. – Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до експертів-аудиторів з перевірки систем якості.
6. ДСТУ ISO 10011-3:1995. Настанови щодо перевірки систем якості. – К. : Держстандарт України, 1995. – Ч. 3. Керування програмами перевірок.
7. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : Довідник / Ю.І. Койфман, О.В. Герус, Т.М. Кисельова. – К.; Львів, 2010.

Витяг з Правил прийому до Державного вищого навчального закладу «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника у 2013 році» (затверджено ректором університету 26 листопада 2012 р.; погоджено першим заступником Міністра освіти і науки, молоді та спорту України 05 грудня 2012 р.)

1.2. До Університету приймаються громадяни України, іноземці, а також особи без громадянства, які проживають на території України на законних підставах, мають відповідний освітній (освітньо-кваліфікаційний) рівень та виявили бажання здобути вищу освіту.

Іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, мають право на здобуття вищої освіти, крім права на здобуття вищої освіти за рахунок коштів Державного бюджету України, місцевих бюджетів, якщо інше не встановлено міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Прийом до Університету на всі освітньо-кваліфікаційні рівні здійснюється за конкурсом незалежно від джерел фінансування.

1.3. Для вступників, які потребують поселення в гуртожиток, надається 200 місць. Вступники у гуртожитках проживають у кімнатах на 3–4 особи.

Загальна наявна кількість місць у гуртожитках Університету – 2400.

2.4. На навчання для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра приймаються особи, які здобули освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра або спеціаліста за умови їх вступу на спеціальності, що відповідають здобутому освітньо-кваліфікаційному рівню.

3.1. Фінансування підготовки фахівців в Університеті здійснюється:

- *за рахунок видатків державного та місцевих бюджетів – за державним замовленням;*
- *за рахунок державних пільгових довгострокових кредитів;*
- *за рахунок коштів фізичних, юридичних осіб.*

3.2. Громадяни України мають право безоплатно здобувати вищу освіту в державних і комунальних вищих навчальних закладах на конкурсній основі, якщо певний освітньо-кваліфікаційний рівень громадянин здобуває вперше.

3.3. Громадянин України має право безоплатно здобувати вищу освіту за другим напрямом (спеціальністю) у державних і комунальних навчальних закладах, якщо він за станом здоров'я втратив можливість виконувати службові чи посадові обов'язки за отриманою раніше кваліфікацією, що підтверджується висновками медико-соціальної експертної комісії.

4.1. Графік роботи Приймальної комісії (відбіркових комісій):

- *понеділок-п'ятниця – 9.00-17.00 (перерва 13.00-14.00);*
- *субота – 9.00-14.00 (без перерви);*
- *неділя – вихідний (крім 4, 11 серпня, коли Приймальна комісія працює за графіком робочого дня).*

4.4. Прийом заяв і документів, фахові вступні випробування, що проводить Університет, конкурсний відбір та зарахування на навчання вступників на основі базової та повної вищої освіти на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліста, магістра проводиться у такі строки:

Етапи вступної кампанії	Денна форма навчання
Початок прийому заяв і документів	8 липня 2013 р.
Закінчення прийому заяв і документів	20 липня 2013 р.
Строки проведення Університетом фахових випробувань	17–31 липня 2013 р.
Термін оприлюднення рейтингового списку вступників	не пізніше 1 серпня 2013 р.
Терміни зарахування вступників:	
• за державним замовленням	не пізніше 5 серпня 2013 р.
• за кошти фізичних та юридичних осіб	після зарахування на місця державного замовлення відповідної спеціальності, але не пізніше 25 серпня 2013 р.

5.1. Вступники подають заяву про участь у конкурсному відборі до Університету (далі – заява) у паперовому або в електронному вигляді. Заява в паперовому вигляді подається вступником особисто до Приймальної (відбіркової) комісії. Заява обробляється

відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

5.2. В заяві вступники вказують напрям підготовки (у разі вступу на навчання для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра) або спеціальність (у разі вступу на навчання для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста, спеціаліста, магістра) та форму навчання.

5.3. При поданні заяви у паперовому вигляді вступник пред'являє особисто:

- документ державного зразка про раніше здобутий освітній (освітньо-кваліфікаційний) рівень, на основі якого здійснюється вступ, і додаток до нього;
- сертифікат (сертифікати) зовнішнього незалежного оцінювання (для вступників на основі повної загальної середньої освіти);
- медичну довідку за формою 086-о;
- документ, що посвідчує особу та громадянство (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон), військовий квиток (приписне свідоцтво – для юнаків, які досягли 17-річного віку) або посвідчення про пропуску (відповідно до вимог статті 14 Закону України «Про військовий обов'язок і військову службу»), свідоцтво про народження – для осіб, які за віком не мають паспорта, або інший документ, який засвідчує особу і громадянство.

На вимогу вступника Приймальна (відбіркова) комісія засвідчує копію документа державного зразка про раніше здобутий освітній (освітньо-кваліфікаційний) рівень, на основі якого здійснюється вступ, додатка до нього і сертифіката (сертифікатів) зовнішнього незалежного оцінювання.

5.4. До заяви, поданої у паперовій формі, вступник додає:

- документ державного зразка про раніше здобутий освітній (освітньо-кваліфікаційний) рівень, на основі якого здійснюється вступ, і додаток до нього, на особистий вибір – оригінали або копії;
- сертифікат (сертифікати) зовнішнього незалежного оцінювання (для вступників на основі повної загальної

середньої освіти), на особистий вибір – оригінали або копії;

- *копію документа, що посвідчує особу та громадянство;*
- *медичну довідку за формою 086-о або її копію;*
- *шість кольорових фотокарток розміром 3x4 см.*

Інші документи або їх копії подаються вступником, якщо це викликано особливими умовами зарахування за відповідними напрямами підготовки (спеціальностями), установленими законодавством, у строки, визначені для прийому документів, не пізніше строку, встановленого пунктами 4.2, 4.3, 4.4 розділу IV цих Правил для прийняття Приймальною комісією першого рішення про рекомендування вступників до зарахування.

5.7. Усі копії документів засвідчуються за оригіналами відбірковою комісією, до якої вони подаються, або в установленому законодавством порядку.

Копії документів без пред'явлення оригіналів не розглядаються.

5.8. Особи з обмеженими фізичними можливостями (інваліди I та II груп, діти-інваліди) подають документи, що засвідчують їхнє право на складання вступних екзаменів в Університеті.

6.9. Для вступників на навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра (на основі диплома бакалавра або спеціаліста) конкурсний бал обчислюється як сума:

- *бала, одержаного на фаховому вступному випробуванні за 5-бальною шкалою, помноженого на 10;*
- *бала, розрахованого як середнє арифметичне всіх оцінок з додатку до диплома (включаючи оцінки за державну атестацію, з округленням до сотих частин бала), помноженого на 10;*
- *бала у 20-бальній шкалі, одержаного на вступному екзамені з іноземної (англійської, німецької, французької, іспанської) мови;*
- *додаткових балів, передбачених пунктом 6.10 цих Правил.*

Фахові вступні випробування для вступу на навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра проводяться в усній формі.

Вступний екзамен з іноземної мови проводиться у письмовій формі за тестовими технологіями.

Вступник допускається до участі у конкурсному відборі, якщо кількість балів з фахового вступного випробування складає не менше 3 (у 5-бальній шкалі), а з вступного екзамену з іноземної мови – не менше 5 (у 20-бальній шкалі).

6.10. Призерам (особам, нагородженим дипломами I, II, III ступеня) II етапу Всеукраїнських студентських олімпіад з навчальних дисциплін, напрямів підготовки чи спеціальностей та призерам II туру Всеукраїнських конкурсів студентських наукових робіт до конкурсного балу додатково додається 10 і 5 балів відповідно.

Додатковий бал зараховується лише за однією з перелічених підстав.

6.11. Кількість додаткових балів, визначених пунктом 6.10 цього розділу і нарахованих особам за результатами наукових і навчальних досягнень, оприлюднюється Приймальною комісією до початку прийому заяв про допуск до участі в конкурсі.

6.12. Для вступників, які одночасно вступають на навчання для здобуття освітньо-кваліфікаційних рівнів спеціаліста, магістра тієї самої спеціальності денної і заочної форм навчання, результат фахового вступного випробування, отриманий при вступі на денну форму навчання, зараховується для вступу на заочну форму навчання, і навпаки.

6.19. Особи, які без поважних причин не з'явилися на вступні випробування у визначений розкладом час, особи, знання яких було оцінено балами нижче встановленого цими Правилами мінімального рівня, а також особи, які забрали документи після дати закінчення прийому документів, до участі в наступних вступних випробуваннях та у конкурсному відборі не допускаються. Перескладання вступних випробувань не допускається.

6.20. Апеляції на результати вступних екзаменів, творчих конкурсів, що проведені Університетом, розглядає апеляційна комісія Університету.

Апеляційна комісія створюється наказом ректора для вирішення спірних питань і розгляду апеляцій осіб, які вступають на навчання

за освітньо-кваліфікаційними рівнями молодшого спеціаліста, бакалавра, спеціаліста, магістра.

Склад апеляційної комісії для розгляду апеляцій осіб, які вступають на перший курс для навчання за освітньо-кваліфікаційними рівнями молодшого спеціаліста, бакалавра, формується з числа кращих вчителів системи загальної середньої освіти та узгоджується з Управлінням освіти Івано-Франківської обласної державної адміністрації.

До складу апеляційної комісії для розгляду апеляцій осіб, які вступають на другий (третій) курс для навчання за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра та для вступу на навчання за освітньо-кваліфікаційними рівнями спеціаліста, магістра, призначаються провідні науково-педагогічні працівники Університету.

Апеляція вступника до Приймальної комісії на результати вступних випробувань має бути обґрунтованою. Для апеляції вступник, який не згоден з результатами співбесіди або з оцінкою, що одержана на вступному випробуванні, може в день проведення вступного випробування або не пізніше наступного робочого дня після оголошення оцінки з письмової роботи подати заяву на ім'я відповідального секретаря Приймальної комісії з детальним викладенням мотивів незгоди з виставленою оцінкою.

Відповідальний секретар Приймальної комісії передає заяву голові апеляційної комісії, який за участю члена апеляційної комісії з відповідної дисципліни, голови предметної комісії та вступника у той же день розглядають апеляцію на своєму засіданні. Додаткове опитування вступників при розгляді апеляції не допускається. На основі аналізу письмової роботи апеляційна комісія приймає рішення щодо обґрунтованості апеляції. Рішення апеляційної комісії оформлюється протоколом і затверджується на засіданні Приймальної комісії Університету.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ:

Клапчук В.М., завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, д.і.н., професор – голова авторського колективу;

Білоус Л.Й., викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;

Котенко Г.С., старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;

Лояк Л.М., старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи;

Мендела І.Я., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к.е.н., доцент;

Новосьолов О.В., викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к.і.н.;

Оришко С.П., доцент кафедри туризмознавства і краєзнавства, к.п.н., доцент;

Польова Л.В., доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, к.п.н., доцент.

ПРОГРАМА ФАХОВОГО ВСТУПНОГО ВИПРОБУВАННЯ ДЛЯ ЗАРАХУВАННЯ НА НАВЧАННЯ ЗА ОКР «МАГІСТР» ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ 8.14010102 «КУРОРТНА СПРАВА»

Методичний посібник

Підписано до друку 25.03.2013 року. Формат друку 60x90_{1/16}. Ум. друк.
арк. – 3,75. Замовлення № ____ . Наклад 300 прим.

Друкарня «Фоліант» (ПП Дмитренко Ю.В.),
м. Івано-Франківськ, вул. Старозамкова, 2, тел. 50-21-65
e-mail: foliant@optima.com.ua,
www.foliant.if.ua