

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет імені Івана Франка

Затверджено
на засіданні приймальної комісії
Львівського національного університету
імені Івана Франка

24.03.2021 р. (протокол № 3)

Ректор



В.П. Мельник

ПРОГРАМА

фахового вступного випробовування
для здобуття освітнього ступеня магістра

Спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма – «Готельно-ресторанна справа»

Львів-2021

«ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»

Концепції гостинності. Місце готельного господарства у туристичній індустрії

Сфера гостинності, її структура, соціально-економічна роль. Методологічні підходи щодо розуміння предмету сфери гостинності. Основні концепції гостинності. Місце готельного господарства у туристичній індустрії.

Історія розвитку готельного господарства у світі та в Україні

Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольний війн стародавньої Русі. Початок розвитку засобів розміщення «ямб», «ямів», значення «Ямського наказу» для організації «ямів», постійний і гостинних дворів «Чумацький шлях».

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

Основні напрями удосконалення організації роботи готельного господарства України.

Нормативно-правова база індустрії гостинності

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні.

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

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

Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

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

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

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

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 готельного господарств.

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

Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств.

Класифікація засобів розміщення

Засоби розміщення – складова частина інфраструктури туризму. Терміни „засіб розміщення”, „тип засобу розміщення”, „готель”, „мотель”, „кемпінг” та їх визначення.

Структура сучасного ринку засобів розміщення: основні і додаткові, традиційні і нові готельні та туристичні комплекси, їх види і характеристика. Структурні зміни в готельному господарстві; нова ринкова стратегія виробників послуг.

Історичні підходи до класифікації підприємств готельного господарства. Нормативно-правова база класифікації засобів розміщення.

Основні критерії класифікації засобів розміщення. Класифікація засобів розміщення за рівнем комфорту. Поняття комфорту, види і рівень комфорту. Класифікація готелів за рівнем комфорту в Україні.

Характеристика основних типів засобів розміщення. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

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'єр в приміщеннях засобів розміщення.

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

Основні чинники формування сучасного інтер'єру підприємства готельного господарства

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.

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

Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій із зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями у приміщеннях. Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. «Закони контрастів» та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину.

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

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

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості.

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

Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів. Характеристика різних типів номерів. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для притирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення.

Принцип пропорційності розподілу загальної площі номера між приміщеннями різного призначення.

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

Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Використання сучасного обладнання для проведення нарад, зборів, неофіційних прийомів, експозицій тощо. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації.

Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика основних функцій, приміщень вестибюльної групи та їх зонування. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Організація і обладнання приміщень вестибюльної групи.

Приміщення господарського і складського призначення, їх склад.

Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства: перукарні, пункти дрібного ремонту речей, медичний пункт та ін. Основне призначення приміщень, їх організація, обладнання та розміщення.

Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Організація і обладнання приміщень культурно-масового призначення. Приміщення спортивно-рекреаційного обслуговування в межах будівлі готельного господарства і прилеглий до нього території.

Культура обслуговування в готельних підприємствах

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Основні принципи спілкування персоналу з проживаючими готелю. Поняття „культура”. Основні етичні вимоги до працівників готельної індустрії. Мовний етикет. Телефонний етикет. Стиль обслуговування гостей. Основні правила ведення телефонних переговорів. Вимоги, які висуваються до зовнішнього вигляду та особовій гігієні персоналу готелю.

Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

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

Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Характеристика етапів надання послуги і забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

Організація роботи служби прийому та розміщення в готелі

Структура і функції служби приймання та обслуговування в готелі. Кадровий склад служби. Організація роботи служби приймання та обслуговування. Принципи організації роботи працівників служби. Кваліфікаційні характеристики працівників СПО. Посадові обов'язки працівників СПО.

Технологія обслуговування гостей службою прийому і розміщення. Тарифи на готельні послуги

Зустріч гостей. Послуги трансферу. Оформлення поселення на рецепції. Визначення номера. Супровід у номер. Інформація про додаткові послуги. Поняття про тарифи, їх формування. Типи тарифів. Форми оплати за послуги у готелях.

Організація бронювання у готелях

Значення бронювання для гостей та готельних підприємств. Типи бронювання. Методи бронювання. Сучасні системи бронювання. Організація відділу з бронювання у готелях. Технологія бронювання номерів та послуг у готелях.

Організація служби housekeeping у готелях

Роль служби у готелях. Особливості просторової та кадрової організації служби. Вимоги до штату працівників. Особливості організації, вимоги та щоденна організація менеджера служби housekeeping. Функції поверхової служби: забезпечення обслуговування туристів в номерах, виконання санітарно-гігієнічних вимог по утриманню житлових приміщень, забезпечення належного рівня комфорту, надання побутових послуг тощо.

Технологія обслуговування гостей поверховою службою у готелях

Технологічні операції та їх послідовність при здійсненні прибиральних робіт (за індивідуальною чи бригадною формами роботи покоївок). Види прибиральних робіт. Підготовка поверхів до заселення. Санітарно-гігієнічні вимоги до утримання житлових приміщень. Матеріали, механізми та інвентар, що застосовуються під час прибирання. Технологія здійснення прибирання житлової частини номеру. Технологія здійснення прибирання сан. вузлів. Техніка безпеки при проведенні прибирання. Дії персоналу готелю у випадках пожежі. Поведінка персоналу в екстремальних ситуаціях.

Продукція індивідуального користування у готелях

Засоби індивідуального користування, предмети гостинності одноразового користування – важливий маркетинговий інструмент готелів. Типи та характеристика засобів індивідуального користування у готелях.

Організація виїзду з готелю

Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у споживачів готельних послуг. Порядок складання актів на відшкодування збитків готельного майна і актів на збуті речі. Технологічний взаємозв'язок вестибульної і поверхової служб в питаннях заїзду і виїзду споживачів готельних послуг.

Організація пральні і хімчистки у готелях

Доцільність організації пральні і хімчистки у готелях. Просторова та кадрова організація пральні і хімчистки у готелях. Організація взаємодії зі службами у готелях. Зберігання та додаткові функції цього підрозділу у готелях. Обладнання та види прання і хімчистки.

Бізнес-центр (Business center) у готелях. Сервіс-бюро (Service bureau) у готелях. Оздоровчий центр у готелях

Актуальність бізнес-центра у готелях. Розташування, обладнання, організація служби. Види послуг. Тарифи на послуги.

Функції сервіс-бюро у готелях. Кадрова організація сервіс-бюро. Організація процесу надання послуг. Тарифи на послуги.

Типи оздоровчих послуг. Обладнання, персонал, організація.

Організація зберігання особистих речей гостей у готелях. Організація room-service. Робота із загубленими речами у готелях

Актуальність, форми організації зберігання особистих речей у готелях. Організація, обладнання, умови, тарифи за послуги зберігання особистих речей у готелях. Структура послуг, значення room-service, організація, підрозділи з організації, структура персоналу, обладнання, режим роботи служб. Організація роботи із загубленими речами у готелях. Оформлення та види документації щодо загублених речей у готелях, зберігання повернутих речей.

Послуги інтерактивного і платного телебачення у готелях. Телекомунікаційні послуги у готелях

Особливості організації послуг інтерактивного і платного телебачення у готелях. Види послуг, обладнання, обслуговування, тарифи. Можливості інтерактивного телебачення, вплив на організацію і економію ресурсів готелю.

Служба безпеки у готелях. Технологія використання замкових систем у готелях

Особливості організації служби безпеки у готелях. Структура, обладнання системи безпеки, персонал залучений до системи безпеки. Еволюція, типи замкових систем. Сучасні замкові системи. Організація роботи з ключами у системі безпеки готелів.

Організація та функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служби у готелях
Основні функції, структура організації, структура персоналу, вимоги щодо персоналу, просторова організація службових приміщень, взаємодія з іншими підрозділами готелю.

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

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

Організація та функції кадрової служби у готелях

Функції кадрової служби у готелях. Структура служби, її організація згідно функціональних характеристик готелю. Роль менеджерів служб в організації кадрової роботи у готелях. Організація прийому, підготовки та співпраці з персоналом готелів служби. Мотивація роботи персоналу готелів службою.

Особливості організації та технології надання послуг з харчування у готелях

Типи закладів харчування у готелях, вимоги стандартів щодо організації послуг харчування, ефективність роботи служби. Просторова, кадрова організація, режим роботи служби. Організація роботи служби в номерах, у вестибулі, інших приміщеннях готелю. Обслуговування гостей та відвідувачів готелю.

Інвестиції у готельний бізнес та оцінка їх ефективності

Інвестиційна привабливість готельного бізнесу. Чинники інвестиційної привабливості готелів. Розробка та врахування основних складових бізнес-плану для інвестування у готельний бізнес. Ризики інвестування у готельний бізнес. Проблеми інвестиційної привабливості готелів в Україні.

Організація інформаційно - рекламного обслуговування в підприємстві готельного господарства

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

Література

Основна:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Уч. пособие.-К.: Дакор, 2006.-288 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2009.- 472 с.
3. Роглев Х.И. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник/ - К.: Кондор, 2005. - 408 с
4. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник для вищих навчальних закладів. К.: „Альтепрес”, 2009. – 446 с.
5. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук’янова, Т.Т. Дорошенко, І.М.Мініч.-К.: Вища шк., 2001.-237 с.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник.-М.: ЮНИТИ, 1999.-463 с

Додаткова:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация.- К.: ВИРА-Р, Альтепрес, 2001.-208 с.
2. В.М. Козинець Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навчальний посібник. Кондор. К., 2006
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов на Дону: Фенікс, 2003.
4. Готельне господарство. Збірник законодавчих актів та нормативних документів. – К., 2005
5. Джон Р. Уокер. Управление гостеприимством. Вводный курс. Перевод с английского. Юнити. М., 2006
6. Журнал «Гостиничное дело»
7. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
8. Журнал «Отел`ер»
9. Журнал «Отель»
10. Журнал «Туризм и курортное дело»
11. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов.- Мн.: Новое издание, 2002. – 368 с.
12. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
13. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: Альтерпрес, 2002
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебное пособие. – М. 2001
15. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: Навч. посібник / Під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-460 с.

16. Мичелли Дж. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия/ Джозеф Мичелли; пер. с англ. В.С. Иващенко.- М. : Эксмо, 2009. – 320 с.
17. Пфлегер Андреа. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звёзд / Пер. с нем. О.В. Барышевой. – М.: ЗАО Центрполиграф, 2008. – 239с.
18. Туризм и гостиничное хозяйство: Уч. пособие/ Л.П. Шматько.-М: ИКЦ „МарТ”, 2003.-352 с.
19. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник /Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д./ – М.: 2000.
20. Туристична діяльність в Україні: Нормативно – правове регулювання / Упор. О.М. Роїна.-К.: КНТ, 2006.-464 с.
21. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посібник/ За ред. С.І. Дорогунцова.-К.: Ліра-К, 2005.-520 с.
22. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. – Навч. посіб. – К.: Вища шк., 2002.
23. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000
24. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.-м.: Финансы и статистика, 2005.-176 с.
25. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: Навч. посібник/ За заг. ред. Л.С. Трофименко і О.О. Гаца.-К.: Кондор, 2008.-370 с.

«ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Характеристика типів закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства. характеристика типів закладів ресторанного господарства. Послуги закладів ресторанного господарства.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства основних типів і класів

Вимоги до закладів ресторанного господарства різних типів і класів. Склад приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства. Концептуальний ресторан. Національний ресторан. Ресторан швидкого обслуговування.

Науково-технічний прогрес у ресторанному господарстві

Сутність науково-технічного процесу. Основні напрями науково-технічного процесу. Завдання наукової організації праці у ресторанному господарстві. Основні напрями наукової організації праці.

Організація постачання. Організація виробництва у закладах ресторанного господарства

Джерела постачання сировини, напівфабрикатів, продуктів у закладах ресторанного господарства. Договірна політика у ресторанному господарстві. Організація продовольчого постачання. Організація матеріально-технічного постачання. Організація складського господарства. організація тарного господарства. Організація роботи овочевих, м'ясного, рибного, м'ясо-рибного, птахоголинного, гарячого, холодного, кондитерських цехів.

Нормування праці у закладах ресторанного господарства

Методи нормування праці. Класифікація витрат робочого часу. Способи вивчення витрат робочого часу. Графіки виходу на роботу.

Загальна характеристика методів і форм обслуговування

Класифікація методів і форм обслуговування. Характеристика методів самообслуговування. Характеристика методу обслуговування офіціантами. Комбінований метод обслуговування споживачів.

Характеристика торговельних приміщень та їх обладнання

Характеристика торговельних приміщень для споживачів. Характеристика роздавальні. Характеристика обладнання та меблів для торговельних приміщень.

Характеристика столового посуду, приборів і столової білизни

Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Характеристика керамічного, металевого, скляного, кришталевого, дерев'яного посуду. Види столової білизни у закладах ресторанного господарства.

Підготування до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Підготування приміщень для споживачів. Попереднє нервування столу. Організація праці обслуговуючого персоналу.

Методи обслуговування споживачів. Обслуговування бенкетів і прийомів

Французький, Англійський, американський та російський методи обслуговування відвідувачів офіціантами.

Організація обслуговування за місцем роботи та навчання, в ресторанах

Організація обслуговування зосереджених, розосереджених контингентів. Організація обслуговування учні у загальноосвітніх навчальних закладів. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладів.

Організація обслуговування в барах та пасажирів на транспорті

Характеристика барів. Характеристика напоїв барної карти. Особливості обслуговування в барах. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті, автотранспорті. Обслуговування пасажирів на водному транспорті.

Організація харчування в торговельних комплексах та місцях масового відпочинку.

Обслуговування бенкетів і прийомів

Класифікація бенкетів, бенкет-фуршет, бенкет-фуршет-десерт. Бенкет-коктейль, бенкет-прийом за типом «шведського столу»

Організація кейтерингового обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Класифікація кейтерингового обслуговування. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.

Підготування до обслуговування споживачів у ресторанах

Підготування торговельних приміщень до обслуговування споживачів. Попереднє нервування столу. Організація праці обслуговуючого персоналу.

Загальна характеристика дизайну закладів ресторанного господарства

Види елементів дизайну закладів ресторанного господарства. квіткові композиції. Форми складання серветок для бенкетів.

Правила подавання страв і гарячих напоїв

Правила подавання перших, холодних страв, закусок, других, солодких страв. Прибирання зі столу використаного посуду і приборів та підготування столу до подавання страв.

Обслуговування гостей напоями

Розробка карти вин. Основи еногастрономії. Рекомендації щодо вживання алкогольних та безалкогольних напоїв. Техніка обслуговування гостей напоями.

Види меню та їх характеристика

Класифікація меню. Порядок розробки меню. Технологічна документація.

Література

Базова

1. Беляєва А.М. Усе про ресторанний бізнес: – Донецьк. ТОВ «ВКФ»БАО», 2009. – 544 с.
2. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Центр учбової літератури 2013. – 304 с.

Допоміжна

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навчальний посібник - К.: Знання України, 2002. - 352 с.

2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 280 с.
3. Архіпов В.В., Іванникова Т.В., Архіпова А.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: Навчальний посібник. - К.: Фірма "ІНКОС", Центр навчальної літератури, 2007. - 382 с.
4. Волощук Г.А., Ничипоренко А.В. Особенности кухни народов мира. - К.: Реклама, 1990. - 128 с.
5. Грабовський Ю.А., Скалій О.В., Скалій Т.В. Спортивний туризм. Тернопіль: Навчальна книга - Богдан, 2009. - 304 с.
6. Громадське харчування і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. праць. - К., 2001. - 238 с.
7. Громадське харчування в умовах комерціалізації і приватизації. Зб. наук. праць. - К.: КДТЕУ, 1994.
8. Зубар Н.М., Григорак М.Ю. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 312 с.
9. Карпенко В.Д., Рогова А.Л., Шкарупа В.Г., Положишнікова О.І., Пилипей М.І. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: Навчальний посібник. - К.: НМЦ "Укоопосвіта", 2003. - 248 с.
10. Ковешніков В.С. Використання закордонного досвіду організації громадського харчування: Навчальний посібник. - К.: КТЕІ, 1991.
11. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навчальний посібник - К.: Ін-т туризму ФП України, 1997. - 176с.
12. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапас, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2009. - 211 с.
13. Менеджмент ресторанного господарства: Навчальний посібник / За ред. Г.Т. П'ятницької. - К.: КНТЕУ, 2008. - 374 с.
14. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 344 с.
15. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 348 с.
16. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.
17. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2008. - 541 с.
18. Погодин К. Кейтеринг. - М.: Издательский дом "Ресторанные ведомости", 2009. - 160 с.
19. Послуги в Україні. Туризм. Готелі. Харчування. Законодавство. Стандартизація. Класифікація. Сертифікація. Нормативні документи: Довідник. - Львів: Леонорм, 1999. - 347 с.
20. П'ятницька Г.Т., П'ятницька Н.О. Менеджмент громадського харчування: Підручник. - К.: КНТЕУ, 2001. - 654 с.
21. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. - К.: КНТЕУ, 2007. - 465 с.
22. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. праць. - К.: КНТЕУ, 2003. - 303 с.
23. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша. 2005. - 336 с.
24. Сватюк О. Р. Організаційні форми управління громадським харчуванням у системі споживчої кооперації України // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: Вісник ДУ "Львівська політехніка". -2000. - № 384. - С. 309-314.
25. Смирнов І.Г. Логістика в ресторанному бізнесі як складник логістики туризму // Географія та туризм. - 2010. - Вип. 8. - С. 149-167.

«СВІТОВЕ ГОТЕЛЬНЕ І РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО»

Історія розвитку сфери гостинності.

Сучасний стан та тенденції розвитку світового готельно-ресторанного господарства

Соціально-економічні чинники формування світового готельного і ресторанного господарства

Міжнародне регулювання сфери гостинності

Підходи до класифікації та типізації підприємств готельно-ресторанного господарства в країнах світу

Особливості функціонування та розвиток міжнародних готельних мереж

Методологічні особливості дослідження міжнародного готельного та ресторанного ринку

Особливості вивчення ефективності роботи на міжнародному ринку готельних і ресторанних послуг
Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в
Європейському туристичному регіоні
Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в Азійсько-
Тихоокеанському туристичному регіоні
Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в
Американському туристичному регіоні
Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в
Близькосхідному туристичному регіоні
Сучасний стан, тенденції та перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства в
Африканському туристичному регіоні

Література Базова

1. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури. 2009. – 472 с.
2. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
3. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник:[для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
4. Клапчук В.М., Польова Л.В. Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук, Л.В. Польова. - Івано-Франківськ : Фоліант, 2013.-408 с.

Допоміжна

4. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник/ Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. - К.: Знання України, 2002. - 358 с.
 1. Агеєва О.А. Туризм і готельне господарство : підручник / О.А. Агеєва, Д.Н. Акуленок, Н.М. Васильєв, Ю.Л. Васянін, М.А. Жукова. - М. : Екмос, 2004. - 400 с
 2. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, управление, сертификация. - К.: ВИРА-Р, "Альтерпрес", 2001. - 207 с.
 3. Байлик СИ. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - К.: Дакор, 2006. - 288 с.
 4. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. ~ 448 с.
 5. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2001. - 237 с.
 6. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч.пос. - К: Центр учбової літератури, 2007.
 7. Мунін Г.Б., Зимійов А.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.И. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. /За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н., професора СІ. Дорогунцова. - К.: Ліра - К, 2005. - 520 с.
 8. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник / під заг. ред. М.М. Поплавського і О.О. Гаца. – К.Кондор, 2008. – 460
 9. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.Н. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2006. - 346 с.
 10. Роглев Х.Й., Маркелов В.М. Організація обслуговування в готельних комплексах. - К.: КУТЕП, 2004. - 174 с.
 11. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2005. - 179 с.
 12. Туризм и гостиничное хозяйство / под редакцией Л.П. Шматько. - М.; Ростов-на-Дону : «МарТ»,2005.-352с.
- Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. В.К.Федорченка. - К.: Вища шк., 2001. - 327 с.

«ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

Вступ до курсу. Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанному господарстві

Предмет і завдання курсу. Зв'язок з дисциплінами в галузі ГРГ, які вивчалися. Поняття про інформаційні технології. Класифікація інформаційних технологій. Інформаційні потоки у сфері у готельно-ресторанного господарства. Інформаційні технології в управлінні у готельно-ресторанному господарстві. Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанному господарстві. Типи інформаційних структур (двовимірні, ієрархічні, сіткові).

Апаратне і програмне забезпечення інформаційних технологій у туризмі

Класифікація комп'ютерної техніки. Склад базової конфігурації персонального комп'ютера. Системи, розташовані на материнській платі. Принципи роботи і основні параметри мікропроцесора. Організація оперативної пам'яті. Жорсткий диск як основний пристрій зберігання інформації. Відеосистема ПК. Периферійні пристрої ПК. Операційні системи: поняття, основні функції, класифікація. Системне і сервісне ПЗ. Класифікація ПЗ в туризмі.

Засоби комунікації і зв'язку

Способи передачі інформації. Класифікація каналів зв'язку. Телефонний зв'язок. Комп'ютерна телефонія. Радіотелефонний зв'язок. Стільниковий радіотелефонний зв'язок. Транкінгові радіотелефонні системи. Персональний супутниковий радіозв'язок. Відеозв'язок.

Стислий огляд інформаційних систем, які використовуються у туристичному бізнесі

Системи бронювання та резервування: "Amadeus", "Galileo", "Worldspan", "Sabre" та ін. Критерії вибору системи бронювання. Глобальні комп'ютерні мережі. Напрями використання мережі Інтернет. Характеристика туристичних серверів. Електронна комерція в готельно-ресторанному господарстві. Інформаційні системи менеджменту. Класифікація інформаційних систем менеджменту. Пакети управління у готельно-ресторанного господарства. Програмні продукти "Арим-Софт". Програмні комплекси "Само-тур" та "Майстер-тур". Інші програмні комплекси. Системи управління ГРГ комплексами. Система автоматизації готелів "Hotel 2000". Інші системи управління готельним комплексом. Пакети фінансового менеджменту туристичних фірм. Порівняльний аналіз фінансової діяльності. Управління проектами за допомогою MS Project.

Використання мультимедіа та мережі Інтернет у готельно-ресторанному господарстві

Загальна інформація про мультимедійні технології. Цифрові формати зображень. Цифрові формати звуку. Носії електронної інформації. Використання мультимедійних технологій у готельно-ресторанному господарстві: електронні каталоги; презентації; рекламні матеріали. Поняття "Інтернет". Глобальна структура Інтернет. Історія розвитку мережі Інтернет. Хто керує мережею Інтернет? Напрями використання мережі Інтернет у готельно-ресторанному господарстві. Характеристика туристичних серверів. Сервіс WWW. Сервіс IRC. Сервіс e-mail. Інноваційні технології в Інтернет. Пошук інформації в Інтернет; інформаційні ресурси в Інтернет. Реклама в мережі Інтернет.

Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання

Інформаційні бази даних та їх місце в ІТ. Постановка завдань побудови інформаційної системи у готельно-ресторанного господарства. Оцінка затрат на створення та експлуатацію. Вибір програмного забезпечення та периферійного обладнання.

Інформаційні технології створення і управління у готельно-ресторанним господарством

Основні поняття та функції інформаційної системи підприємства. Вибір та розробка системи управління підприємством. Налаштування роботи з клієнтами та посередниками.

Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет

Формування бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж.

Література Базова

1. Гуляев В. Г. Нові інформаційні технології в туризмі. — М., 1999. -100 с.
2. Економіка й організація інноваційної діяльності : підручник / О. І. Волков, М. П. Денисенко, А. П. Гречан та ін. ; під ред.. проф. О. І. Волкова, проф. М. П. Денисенка. — К. : ВД "Професіонал", 2004. — 960 с.
3. Ильенкова С. Д. Инновационный менеджмент / С. Д. Ильенкова, Л. М. Гохберг, С. Ю. Ягудин и др. — М. : Юнити, 2007. — 126 с.
4. Карпенко С. Г., Иванов Є.О. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посіб. - К.: МАУП, 2002. — 264 с.
5. Литвин І. І., Конончук О. М., Дещинський Ю. Л. Інформатика: теоретичні основи і практикум: Підручник. — Львів: Новий Світ-2000, 2004. — 204 с.
6. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. — М. : ИКЦ "МарТ" ; Ростов н/Д : Издательский центр "МарТ", 2008. — 224 с. 44
7. Матвієнко О. В., Бородіна І. Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 154 с.
8. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — М. : Академия, 2004. — 240 с.
9. Новиков В. С. Инновации в туризме: учеб. пособие для студентов высш. учебн. заведений / В. С. Новиков. — М. : Издательский центр "Академия", 2007. — 208 с.
10. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Зб. законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. — К.: Атака, 2004. — 464 с.
11. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристического бизнеса. — М.: Сов. спорт, 2001. — 208 с.
12. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. — К.: КОНДОР, 2005. — 02 с.
13. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології маркетингу в туризмі. — К.: Каравелла, 2010. — 215 с.
14. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача та к.е.н., доц. М.М. Скопєня. — К.: Видавництво Ліра-К, 2016. — 764 с.
15. Тарнавський Ю. Л. Практикум з Internet-технологій: Метод. вказівки до виконання лаб. робіт. — К.: МАУП, 2004. — 16с.
16. Чен Р. Н. Информационные системы и технологии в туризме. Программный комплекс "Оверия-Туризм" всех форм обучения : учебное пособие / Р. Н. Чен, В. С. Пономаренко, И. А. Золотарева и др. — Х. : ИД "ИНЖЭК", 2011. — 404 с.

Допоміжна

1. Воскресенский В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития : учебн. пособие / В. Ю. Воскресенский. — М. : ЮНИТИ – Дана, 2007. — 159 с.
2. Електронна комерція. Опорний конспект лекцій для студентів кооперативних технікумів і коледжів. Частина 1. Спеціальність: 5.03051001 Товарознавство та комерційна діяльність / Уклад. : Ільченко Л.А. — К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2014. — 76 с.
3. Електронна комерція. Опорний конспект лекцій для студентів кооперативних технікумів і коледжів. Частина 2. Спеціальність: 5.03051001 Товарознавство та комерційна діяльність / Уклад. : Ільченко Л.А. — К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2014. — 68 с.
4. Інноваційний розвиток промисловості України : монографія / О. І. Волков, М. П. Денисенко, А. П. Гречан та ін. ; під ред. проф. О. І. Волкова, проф. М. П. Денисенка. — К. : КНТ, 2006. — 648 с.
5. Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності : навчальний посібник / М. А. Йохна, В. В. Стадник. — К. : Вид-й центр "Академія", 2005. — 25 с.
6. Козак Ю. Г. Міжнародні стратегії економічного розвитку / Ю. Г. Козак, Ю. І. Єхануров, В. В. Ковалевський та ін. — К., 2005. — 151 с.
7. Кучеров А. П. Объектное управление: новационный и инновационный менеджмент в туризме / А. П. Кучеров. — М. : Издательство "Спутник+", 2009. — 208 с.
8. Лапин Е. В. Экономический потенциал предприятия : монография / Е. В. Лапин. — Сумы : ИТД "Университетская книга", 2002. — 310 с.
9. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) : навч. посібн. О. О. Любіцева. — 3-є вид., перероб. та доп. — К. : "Альтпрес", 2005. — 436 с.
10. Макаренко І. П. Національна інноваційна система України: проблеми і принципи побудови / І. П. Макаренко, Н. М. Копка, О. Г. Рогожин та ін. — К. : Ін-т проблем національної безпеки, 2007. — 520 с.

11. Морозова Е. Я. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы : учебное пособие / Е. Я. Морозова, Э. Д. Тихонова. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 318 с.
12. Никифоров В. И. Сфера туризма: рыночный механизм и система управления / В. И. Никифоров. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2000. – 176 с.
13. Федулова Л. І. Інноваційна економіка : підручник / Л. І. Федулова. – К. : Либедь, 2006. – 477 с.
14. Філіпенко А. С. Економічний розвиток сучасної цивілізації : навч. посібн. / А. С. Філіпенко. – 3-є вид., перероб. і допов. – К. : Знання України, 2006. – 316 с.
15. Шалева О.І. Електронна комерція: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 209 с.
16. Шумпетер Й. А. Теория экономического развития: Исследование предпринимательской прибыли, капитала, кредита, процента и цикла конъюнктуры / Й. А. Шумпетер. – М. : Прогрес, 1982. – 456 с. 46

«ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ ТА СЕРВІС У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ»

Властивості основних складових сировини і їх зміна під час технологічного процесу
 Фізико-хімічні і реологічні основи технології продукції ЗРГ
 Харчування людини як медико-біологічна та соціально-економічна проблема
 Технологічні принципи створення та виробництва кулінарної продукції
 Теплова кулінарна обробка продуктів приготування і подавання страв
 Технологія універсальних напівфабрикатів різного ступеня готовності, що виготовляються в ЗРГ.
 Технологія виготовлення соусів
 Первинна обробка та технологія виготовлення напівфабрикатів із овочів, плодів і грибів
 Обробка м'яса, м'ясних продуктів, домашньої птиці, пернатої дичини та технологія виготовлення напівфабрикатів
 Обробка риби, рибопродуктів і нерибної водної сировини та технологія виготовлення напівфабрикатів
 Технологія продукції рослинного та тваринного походження
 Технологія супів
 Технологія напівфабрикатів, страв і кулінарних виробів з яєць, яйце продуктів та страв та кулінарних виробів із кисломолочного сиру і інших молочних продуктів
 Теоретичні основи сервісу в ресторанному господарстві.
 Створення фірмового сервісу в закладах ресторанного господарства.
 Особливості сервісу у преміум-класу.

Література

Базова

1. Сирохман І. В. Технологія приготування страв і харчових продуктів із риби і морепродуктів. Навчальний посібник / І. В. Сирохман, **М. І. Філь**, М.-М. В. Калимон / Видавництво львів : Львівська комерційна академія.-2015.-424 с.
1. Доцяк В. С. Українська кухня: Технологія приготування страв / В. С. Доцяк -К.: Вища школа, 1995. - 550с.
2. Михайлов В.М. Технологія приготування їжі / В.М. Михайлов, Л.О. Радченко, О.В. Новикова - Х.: Світ книг, 2012. – 537 с.
3. Шалімов О. В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. /О. В. Шалімов, Т. П. Дятченко, Л. О. Кравченко та ін. - К.: А.С.К., 2000. - 848с.
4. Джурик Н.Р. Основи технології продукції закладів ресторанного господарства / Н.Р. Джурик - Навчальний посібник, Львів: Видавництво Львівської комерційної академії. - 2008. - 396 с.

Допоміжна

8. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Экономика, 1986. - 295с.
9. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Экономика, 1986. - 295с.
10. Ростовський В.С., Новікова О.В. Технологія виробництва борошняних кондитерських виробів. - К.: Ліра-К, 2009. - 574 с.