

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

ПРОГРАМА ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ
для здобувачів фахової передвищої освіти
за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Затверджено Педагогічною радою Фахового коледжу
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



[Handwritten signature]

Інна ВАРВАРУК

Схвалено методичною радою Фахового коледжу
ЗВО «Університет Короля Данила»
Протокол №1 від «26» серпня 2022 р.
Голова методичної ради

[Handwritten signature]

Тетяна ЗУБ'ЯК

Івано-Франківськ–2022

Програму підсумкової атестації розглянуто і схвалено на засіданні циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму

Протокол № 1 від «25» серпня 2022 р.

Голова циклової комісії



Оксана МАЛЬОВАНА

Розробник:

Мальована О.Г. – спеціаліст вищої категорії, голова циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму.

Лист оновлення та перезатвердження ПРОГРАМИ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ

Навчальний рік	Дата засідання циклової комісії	Номер протоколу	Голова циклової комісії	
			Прізвище	Підпис

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. ВИМОГИ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ.....	5
2. СТРУКТУРА ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ БІЛЕТІВ.....	5
3. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ.....	6
4. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ.....	7
4.1 МОДУЛЬ І «ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ».....	7
4.2 МОДУЛЬ ІІ «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА».....	12
4.3 МОДУЛЬ ІІІ «ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ, УСТАТКУВАННЯ»	18
5. ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ПИТАННЯ.....	21
6. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	26

ВСТУП

Підсумкова атестація здобувачів фахової передвищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» здійснюється у *формі кваліфікаційного іспиту*, який спрямований на перевірку досягнень результатів навчання, визначених ОПП та стандартом фахової передвищої освіти (затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 13.07.2021 р. №803 і введеного в дію з 2021–2022 навчального року).

Мета підсумкової атестації – з'ясувати рівень професійної підготовки випускників, його відповідність стандарту фахової передвищої освіти та ОПП.

У програмі підсумкової атестації відображено основні вимоги змісту підготовки здобувачів фахової передвищої освіти, сформульовані у термінах результатів навчання (РН), зокрема:

- ✓ РН1. Застосовувати нормативно–правові акти у професійній діяльності.
- ✓ РН2. Знати свої права як члена суспільства, цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України.
- ✓ РН3. Пояснювати соціально-економічні явища та суспільно-економічні процеси у сфері обслуговування.
- ✓ РН4. Спілкуватися державною та іноземною мовами у сфері професійної діяльності та міжособистісних комунікацій.
- ✓ РН5. Застосовувати принципи соціальної відповідальності і громадської свідомості під час виконання професійних обов'язків.
- ✓ РН6. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
- ✓ РН7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
- ✓ РН8. Дотримуватися вимог охорони праці та протипожежної безпеки у закладах готельного та ресторанного господарства.
- ✓ РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
- ✓ РН10. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами ресторанних і готельних послуг у професійній діяльності.
- ✓ РН11. Координувати роботу обслуговуючого персоналу відповідно до його посадових інструкцій.
- ✓ РН12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.
- ✓ РН13. Оформлювати первинну облікову і технологічну документацію у професійній діяльності.
- ✓ РН14. Контролювати якість продукції і послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

Програма підсумкової атестації укладена на основі робочих програм з дисциплін навчального плану, які умовно були розбиті на три модулі:

– I модуль **«Основи готельно-ресторанної справи»** (освітні компоненти: *«Основи гостинності», «Основи барної справи», «Технології безпеки у готельно-ресторанному бізнесі» «Правове регулювання у туристичній індустрії, «Екологічна безпека», «Особистісна ефективність», «Етика ділового спілкування», «Цінності*

громадянського суспільства») -18 кредитів;

– II модуль «**Організація готельно-ресторанного господарства**» (освітні компоненти: «*Організація готельного господарства*», «*Товарознавство продуктів харчування*», «*Маркетинг та менеджмент у туристичній індустрії*», «*Бухгалтерський облік у готельно-ресторанному бізнесі*», «*Організація ресторанного господарства*», «*Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі*») -17 кредитів;

– III модуль «**Якість продукції і послуг, устаткування**» (освітні компоненти: «*Якість продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства*», «*Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства*», «*Харчова хімія*», «*Мікробіологія*»)- 20 кредитів.

1.ВИМОГИ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ

Підсумкова атестація здійснюється відкрито і публічно.

Порядок створення та організацію роботи екзаменаційної комісії і проведення атестації здобувачів фахової передвищої освіти регламентує «Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційної комісії у Фаховому коледжі ЗВО «Університет Короля Данила» .

Оцінки кваліфікаційного іспиту виставляє кожен член комісії. За теоретичну і практичну частину екзамену виставляється одна оцінка. Повторне складання (перескладання) іспиту з метою підвищення оцінки не дозволяється.

Рішення Екзаменаційної комісії про оцінку знань, виявлених при складанні іспитів, а також про присвоєння студентам кваліфікації та видання випускникам дипломів (загального зразка чи з відзнакою) приймається на закритому засіданні комісії відкритим голосуванням більшістю голосів членів комісії, які брали участь у її засіданні. За однакової кількості голосів **голос Голови ЕК є вирішальним**.

Якщо відповідь студента на кваліфікаційному екзамені не відповідає вимогам рівня атестації, Екзаменаційна комісія приймає рішення про те, що студент не пройшов атестацію і у протоколі засідання Екзаменаційної комісії йому проставляється оцінка «незадовільно» (**0-34 балів**).

У випадку, якщо студент не з'явився на засідання Екзаменаційної комісії для складання іспитів, то в протоколі зазначається, що він є не атестованим у зв'язку з неявкою на засідання.

Студент, який отримав незадовільну оцінку при складанні комплексного екзамену (на випускному курсі), відраховується з Фахового коледжу. Йому видається довідка встановленого зразка.

Студенти, які не склали комплексного екзамену, мають право на повторну з наступного навчального року атестацію протягом трьох років після відрахування із закладу освіти у період роботи, згідно затвердженого графіку Екзаменаційної комісії з відповідної спеціальності. Повторно складаються тільки ті екзамени, з яких була отримана незадовільна оцінка.

2.СТРУКТУРА ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ БІЛЕТІВ

Екзаменаційні питання укладені відповідно до переліку навчальних дисциплін, визначених у навчальному плані спеціальності. Розподіл питань між модулями програми здійснений пропорційно до кількості кредитів, передбачених планом на вивчення навчальних дисциплін. За рахунок доповнення базових питань із навчальних

дисциплін регіональним та/або практичним компонентом, вони набули комплексного характеру.

Відповідно до трьох модулів, виділених у змісті програми підсумкової атестації і сформованих відповідно до їх змісту екзаменаційних питань, укладені **30 екзаменаційних білетів** у складі трьох питань із дисциплін, наведених вище, зокрема:

- 1-е питання – теоретичне питання з модулю I «*Основи готельно-ресторанної справи*»;
- 2-е питання відображає практичну діяльність з модулю II «*Організація готельно-ресторанного господарства*»;
- 3-є питання з модулю III «*Якість продукції і послуг, устаткування*».

3.ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ

При атестації, оцінюючи навчальні досягнення студентів, необхідно враховувати:

- правильність викладення матеріалу, повноту розкриття понять і закономірностей, точність вживання краєзнавчої і туристичної термінології;
- ступінь самостійності відповіді;
- логічність, доказовість у викладенні матеріалу;
- здатність сформулювати відповідь державною та іноземною мовами;
- ступінь сформованих інтелектуальних, загальноосвітніх, специфічних умінь (робота з різними додатковими матеріалами).

Оцінка результатів складання комплексного екзамену здійснюється за 100-бальною системою контролю знань та національною шкалою і відображаються у відповідних відомостях і протоколах роботи екзаменаційної комісії (ЕК).

Усі екзаменаційні завдання із кваліфікаційного іспиту є рівнозначними за їх внеском до загальної оцінки за іспит. Підсумкова оцінка кваліфікаційного екзамену є середньозваженою оцінок за кожен вид екзаменаційних завдань.

Оцінка виставляється відповідно до наступних критеріїв:

А (відмінно) 90-100 балів	студент вільно володіє навчальним матеріалом, демонструє глибокі знання з різних розділів програми, логічно та послідовно викладає навчальний матеріал, демонструючи знання отримані як з основної, так і з додаткової літератури, уміє аргументувати свою думку, висловлює власне ставлення до проблем спеціальної освіти дітей із ТПМ, демонструє свою світоглядну позицію, проявляє творчий підхід під час виконання практичних завдань.
В (добре) 83-89 балів	студент володіє значним обсягом навчального матеріалу, що свідчить про оволодіння ним основною та частково додатковою літературою з курсу, викладає свої думки логічно та послідовно, проте допускає окремі несуттєві неточності, демонструє здатність до аналізу та узагальнення, вміє робити висновки, проте має певні труднощі з їх аргументуванням, а тому уникає висловлювання власної позиції, практичні завдання виконує переважно на продуктивно-репродуктивному рівні, демонструючи сформованість практичних умінь та навичок.

<p>С (добре) 76-82 бали</p>	<p>студент володіє певним обсягом навчального матеріалу, що свідчить про знання ним переважно основної літератури з курсів, викладає свої думки логічно та послідовно, проте допускає окремі мало суттєві помилки та неточності, демонструє здатність до аналізу, однак не має достатніх умінь для самостійного узагальнення, має труднощі щодо формулювання висновків та їх аргументування, практичні завдання виконує на основі використання стандартних схем та шаблонів.</p>
<p>Д (задовільно) 68-75 бали</p>	<p>студент володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні, демонструючи знання, отримані лише з основної літератури, допускає суттєві помилки, викладає матеріал непослідовно, демонструє часткові уміння аналізу навчального матеріалу, але має значні труднощі з його узагальненням та формулюванням висновків, не вміє їх аргументувати, не виявляє самостійності думки, власної позиції. Практичні завдання виконує репродуктивно, має труднощі з визначенням мети завдань.</p>
<p>Е (задовільно) 60-67 балів</p>	<p>студент володіє навчальним матеріалом частково, допускає суттєві помилки, викладає матеріал непослідовно та нелогічно, не володіє навичками аналізу навчального матеріалу, не вміє його узагальнювати, робити висновків та аргументувати їх. Не висловлює власної думки. Практичні завдання виконує неточно, не вміє самостійно визначати мету завдань, самостійно добирати до них мовний чи дидактичний матеріал, має труднощі щодо використання засвоєних знань на практиці.</p>
<p>FX (незадовільно) 35-59</p>	<p>студент володіє навчальним матеріалом поверхово й фрагментарно, викладає матеріал нелогічно та непослідовно практичні уміння та навички сформовані лише частково, практичні завдання виконує із суттєвими помилками, не відповідає на додаткові запитання.</p>
<p>F (незадовільно) 1-34</p>	<p>студент не володіє навчальним матеріалом, відмовляється відповідати або відповідає не за змістом питань. Практичні уміння та навички не сформовані, практичні завдання не виконує або виконує неправильно.</p>

4.ЗМІСТ ПРОГРАМИ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ

4.1 МОДУЛЬ І «ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

Основи гостинності

Особливості історичного розвитку гостинності. Об'єкт, предмет та задачі курсу. Мета вивчення дисципліни. Поняття гостинності та індустрії гостинності. Основні терміни та визначення щодо гостинності у Закладах готельно-ресторанної галузі. Еволюція гостинності у стародавні часи та у середньовіччі. Розвиток підприємств гостинності у Старому та Новому світі. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток готельно-ресторанного бізнесу у період ХХ початку ХХІ. Стан та напрямки розвитку ресторанного господарства у період ХХ- ХХІ століть. Стан напрямки розвитку

готельного господарства у період ХХ-ХХІ століть. Основи сучасної гостинності у закладах готельного і ресторанного бізнесу. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства. Основні принципи та правила високоякісного обслуговування. Бездоганий сервіс - основа формування гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства. Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності. Професійна етика та етикет у сфері ресторанної та готельної справи. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Принципи професійної поведінки обслуговуючого персоналу. Поняття корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Гостинність як основа конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності. Принципи формування конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Напрями (стратегії) конкуренції на ринці готельно-ресторанних послуг та їх характеристика. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів. Стандарти обслуговування: цілі та завдання. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників. Моделі професійного профілю співробітників.

Основи барної справи

Класифікація та функціонування барів. Організація праці обслуговуючого персоналу бару. Призначення барів. Класифікація барів. Характеристика різних типів барів. Склад і характеристика приміщень барів різних типів. Організація постачання. Вимоги до бармена як обслуговуючого персоналу бару. Організація робочого місця. Характеристика оснащення у барах. Механічне, теплове та холодильне устаткування барів. Умеблювання барів. Асортимент, призначення барного інвентарю. Асортимент, призначення барного посуду. Підготовка та особливості обслуговування у барах. Підготовка бару до роботи. Характеристика карт напоїв барів. Основні правила приймання замовлення та подавання страв у барах. Правила роботи з підносом. Техніка подавання прохолоджувальних та алкогольних напоїв за столами. Характеристика асортименту напоїв. Способи приготування, оформлення та гарнірування змішаних напоїв. Класифікація змішаних напоїв. Способи приготування змішаних напоїв. Особливості сервування змішаних напоїв. Гарнірування напоїв та їх подавання. Асортимент, технологія приготування та подавання безалкогольних змішаних напоїв. Асортимент, технологія приготування, правила подавання безалкогольних вітамінних напоїв, крешонів, фізів, коблерів, джулепів. Асортимент, технологія приготування, правила подавання безалкогольних фліпів, ег-ногів, айс-крімів, санди, парфе, щербетів. Асортимент, технологія приготування, правила подавання молочних напоїв, молочних і вершкових коктейлів. Асортимент, технологія приготування, правила подавання напоїв з плодів, ягід, овочів і соків. Асортимент, технологія приготування та подавання алкогольних змішаних напоїв. Асортимент, технологія приготування, правила подавання коктейлів-аперитивів і коктейлів-диджестивів. Асортимент, технологія приготування, правила подавання шаруватих і емульгаторних коктейлів. Асортимент, технологія приготування, правила подавання вечірніх, десертних та ігристих коктейлів. Асортимент, технологія приготування та подавання групових змішаних напоїв, гарячих напоїв. Класифікація групових змішаних напоїв. Технологія приготування та подавання гарячих групових змішаних напоїв. Технологія приготування та подавання холодних

групових змішаних напоїв. Особливості приготування і подавання незмішаних гарячих напоїв.

Технології безпеки у готельно-ресторанному бізнесі

Безпека – базове поняття якості готельно-ресторанних послуг. Безпека послуги – складова її якості. Нормативно-правова база забезпечення безпеки послуг. Поняття небезпек, небезпечні і шкідливі чинники. Соціально-економічні та природні чинники безпеки туристів. Концепція прийняттого (допустимого) ризику в забезпеченні безпеки в туристичній індустрії. Роль міжнародних організацій в забезпеченні безпеки туриста. Рекомендації ВТО з питань безпеки туризму. Досвід держав світу щодо політики безпеки туристів. Організація безпеки підприємств готельного господарства. Потенційні небезпеки в засобах розміщення. Вимоги до будівель та приміщень закладів розміщення. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів розміщення та персоналу готелів. Системи безпеки в засобах розміщення. Системи візуально-звукового оповіщення. Пожежна безпека в закладах розміщення. Основи охорони праці в готельних підприємствах. Технології забезпечення безпеки в закладах харчування. Потенційні небезпеки в закладах харчування. Вимоги до будівель та приміщень закладів харчування. Санітарно-гігієнічні вимоги до закладів харчування та персоналу. Пожежна безпека в закладах харчування. Безпека харчових продуктів: упровадження міжнародної системи НАССР. Економічна безпека готельно-ресторанного бізнесу. Державна система забезпечення безпеки в межах туристичних дестинацій. Роль ВООЗ в забезпеченні безпеки туристів. Державне регулювання діяльності у сфері захисту населення від інфекційних хвороб. Спалах хвороби, епідемія, пандемія. Політика країн світу щодо захисту від захворювань. Вплив пандемії Covid-19 на туристичну діяльність. Міжнародні протоколи безпеки, які стосуються закладів гостинності. Страхування туристів.

Правове регулювання в туристичній індустрії

Державне регулювання туристської діяльності. Правовий статус державних органів з регулювання туризму в Україні. Класифікація нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері туризму. Програми розвитку туризму в Україні. Цивільно-правові зобов'язання і договори. Цивільно-правове зобов'язання: поняття, підстави виникнення, сторони. Припинення зобов'язання, відповідальність за невиконання зобов'язань. Загальні положення про договір. Особливості укладення договорів, що використовуються при здійсненні туристичної діяльності. Правовий режим міжнародної туристської діяльності. Міжнародно-правове регулювання туристської діяльності: класифікація нормативно-правових актів. Поняття, зміст та особливості туристських формальностей. Правовий статус міжнародних організацій в галузі туризму. Регламентація міжнародної туристської діяльності в законодавстві України. Міжнародні стандарти туристсько-екскурсійних послуг та обслуговування. Міжнародне співробітництво в галузі туризму. Загальна характеристика Закону України «Про міжнародні договори України». Порядок оформлення виїзду українських громадян за кордон. Порядок оформлення документів для виїзду громадян України за кордон. Обмеження щодо виїзду за кордон громадян України. Порядок організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення. Проведення туристських подорожей з учнівською і студентською молоддю України. Правове регулювання підприємницької діяльності в галузі туризму. Державне регулювання підприємництва.

Поняття, види й ознаки підприємницької діяльності. Суб'єкти підприємницької діяльності. Державна реєстрація юридичних і фізичних осіб – підприємців. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності. Ліцензійні умови здійснення туроператорської та турагентської діяльності. Контроль за додержанням ліцензійних умов. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. Юридична відповідальність за порушення у сфері підприємницької діяльності в туризмі. Поняття і види юридичної відповідальності. Господарсько-правова відповідальність. Цивільно-правова відповідальність. Правові аспекти захисту прав суб'єктів туристської діяльності. Правове регулювання спорів між суб'єктами туристської діяльності. Захист прав споживачів туристичних послуг. Захист інтересів українських туристів за межами України. Правове регулювання безпеки туризму. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента. Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок. Правоохоронні органи як суб'єкт захисту прав суб'єктів туристської діяльності.

Екологічна безпека

Екологія – наука про довкілля. Місце людини в природі. Екологія як наука. Основні поняття і терміни екології. Предмет, об'єкт, завдання і методи екології. Структура сучасної екології та її місце в системі наук. Екологічні явища, стани, системи, закони. Загальна характеристика глобальних екологічних проблем. Екологічні фактори, їх класифікація. Поняття про екологічний фактор. Класифікація екологічних факторів. Абіотичні (кліматичні) фактори. Біотичні фактори. Антропогенні фактори. Популяції, їх класифікація. Властивості та характеристики екосистем. Популяції. Класифікація популяцій. Структура та характеристики популяцій. Поняття про екосистему. Властивості та характеристики екосистем. Типи екосистем. Геосфера. Біосфера, її структура. Поняття про геосферу. Розвиток учення про біосферу. Загальна характеристика літосфери. Екологічна характеристика гідросфери. Атмосфера і її значення для існування живих організмів. Вчення В.І. Вернадського про ноосферу. Природні та антропогенні забруднення біосфери. Поняття про забруднення. Види забруднень, їх характеристика. Екологічні кризи та катастрофи: причини та наслідки. Збереження біорізноманіття як необхідна умова стабільності біосфери. Поняття про біорізноманіття. Збереження біорізноманіття як необхідна умова стабільності біосфери. Антропогенний вплив на біорізноманіття. Червона книга та чорні списки видів тварин. Зелена книга України. Сталий розвиток та раціональне природокористування. Концепція сталого розвитку та її значення. Природокористування в контексті сталого розвитку. Екологічна політика в Україні: природоохоронне законодавство України, міждержавні угоди. Поняття про екологічне мислення. Охорона довкілля. Поняття про здоров'я. Поняття про здоров'я. Науки, що вивчають здоров'я людини. Принципи здорового способу життя. Складові здорового способу життя: раціональне харчування, рухова активність, особиста і побутова гігієна, відпочинок. Безпека і статеві культури. Шкідливі звички та їх вплив на здоров'я людини. Шкідливі звички та їх види. Негативний вплив на здоров'я людини алкоголю, куріння та наркотиків. Вплив стресових факторів на організм людини. Вплив навколишнього середовища на здоров'я людини. Імунна система людини, особливості її функціонування. Види захворювань, їх профілактика.

Особистісна ефективність

Поняття особистісної ефективності. Поняття особистісної ефективності, завдання, принципи та методи управління особистою ефективністю. Soft skills і Hard skills студента - вибір найкращого. Технології особистої ефективності: управління часом. Потреба, роль та значення тайм-менеджменту у житті сучасної людини. Види планування. Розстановка пріоритетів. Техніки розміщення пріоритетів. Командна робота. Типи і природа командної роботи. Етапи формування і розвитку команди. Корпоративна культура та моє місце в команді. Особистісна ефективність та самоорганізація. Продуктивність як складова особистісної ефективності. Реалізація задумів і планів. Самопрезентація.

Етика ділового спілкування

Етика ділового спілкування як наука: предмет і завдання курсу. «Етика ділового спілкування» як навчальна дисципліна, її мета та завдання. Етика й культура спілкування: історична ретроспектива. Спілкування як основа життєдіяльності людей. Віртуальне спілкування. Структура ділового спілкування. Специфіка людського спілкування. Функції спілкування. Структура, форма і види ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Етико-психологічні основи взаємодії та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування. Поняття взаємодії та взаєморозуміння: рівні розвитку. Психологічні способи впливу на людей під час спілкування. Моделі спілкування. Стратегії та стилі спілкування. Вербальна та невербальна комунікація в етикеті ділового спілкування. Поняття про вербальні й невербальні засоби комунікації. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби, культура спілкування та поведінки. Службовий етикет і його правила. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини. Професійна етика. Імідж, як умова ділового успіху. Система норм і правил поведінки керівника. Конфлікти та способи їх розв'язання. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування. Форми колективного обговорення. Функції бесіди та її види. Етапи ділової бесіди. Правила етикету під час бесід з клієнтами. Форми колективного обговорення проблем. Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні. Етикет у міжнародному спілкуванні. Основні управлінські культури, їх характерні риси. Особливості ділового етикету у спілкуванні з іноземними партнерами.

Цінності громадянського суспільства

Загальні положення про державу і право. Загальна характеристика права в Україні. Загальні засади трудового права. Трудовий договір. Трудова відповідальність працівників. Основи сімейного права. Сімейно-шлюбні відносини. Загальні засади цивільного права. Право інтелектуальної власності. Основи спадкового права. Основи адміністративного права і місцевого самоврядування. Тема 1. Загальні положення про державу і право. Загальна характеристика права в Україні. Загальні засади трудового права. Трудовий договір. Трудова відповідальність працівників. Основи сімейного права. Сімейно-шлюбні відносини. Загальні засади цивільного права. Основи спадкового права. Економіка як об'єкт дослідження економічних наук. Предмет економічної теорії. Метод пізнання економічної теорії. Зародження й основні етапи розвитку економічної теорії як науки. Категорії та закони економічної теорії. Основні функції економічної теорії. Економічні потреби суспільства їх суть і

структура. Економічний закон зростання потреб. Економічні інтереси: сутність, суб'єкти, класифікація. Корисність продукту. Гранична корисність продукту. Сутність і структура суспільного виробництва. Матеріальне і нематеріальне виробництво. Основні фактори суспільного виробництва та їхній взаємозв'язок. Ефективність виробництва, її сутність, економічні та соціальні показники. Сутність, цілі і основні структурні елементи економічної системи. Типи економічних систем. Місце і роль людини в економічній системі.

4.2. МОДУЛЬ II «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Організація готельного господарства

Сутність та особливості готельних послуг. Теоретичні основи готельного господарства. Основні підходи до класифікації закладів розміщення. Принципи управління діяльністю готельних підприємств. Правила надання готельних послуг. Основні принципи типології готельних підприємств. Поділ на категорії засобів розміщення туристів, згідно типології ЮНВТО. Типологія засобів розміщення. Ознаки, що враховуються у типології сучасних готельних підприємств. Засоби розміщення готельного типу. Спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства. Заклади розміщення готельного типу. Пересувні засоби розміщення. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Класифікація готелів у країнах світу. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств. Особливості класифікації готельних підприємств у світовій туристичній індустрії. Класифікація готелів у країнах світу. Класифікація готельних підприємств в Україні. Введення нових стандартів, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу. Характеристика вимог, що викладені у національному стандарті. Вимоги до готелів категорії «одна» зірка. Вимоги до готелів категорії «дві» зірки. Вимоги до готелів категорії «три» зірки. Вимоги до готелів категорії «чотири» зірки. Вимоги до готелів категорії «п'ять» зірок. Міжнародна класифікація номерів у готелях. Класифікація готельних номерів за розміром і складом. Класифікація номерів у готелях по розташуванню. Класифікація номерів у готелі в залежності від виду з вікна. Класифікація номерів у готелі згідно кількості людей, які можуть проживати одночасно. Класифікація номерів у готелі згідно комфорту проживання, місткості, структури приміщення, обладнання. Підходи до класифікації служб і відділів готелів. Класифікація служб та відділів готелів. Склад і функції готельних служб. Функції та склад служби прийому та обслуговування (СПО). Форми організації прийому і обслуговування гостей у готелі. Технологічний цикл обслуговування у готелях. Функції адміністративно-управлінської служби у готелях. Технологічний цикл обслуговування клієнта у готелях. Характеристика адміністративно-управлінської служби готелю. Структура адміністративно-управлінської служби готелю.

Товарознавство продуктів харчування

Оцінка якості окремих зерноборошняних товарів. Класифікація та характеристика зерно-борошняних продуктів харчування. Борошно. Макарони. Хлібобулочні вироби.

Вимоги до якості зерно-борошняних продуктів. Особливості пакування, маркування та зберігання зерно-борошняних продуктів харчування. Дефекти, які виникають при зберіганні або транспортуванні даного типу продуктів харчування. Визначення якості свіжих і перероблених фруктів та овочів. Роль фруктів і овочів у харчуванні. Норми їхнього споживання. Виробництво фруктів та овочів в Україні. Поживна цінність фруктів і овочів. Споживні властивості, класифікація й характеристика асортименту свіжих фруктів та овочів. Умови й особливості зберігання свіжих фруктів і овочів. Маркування та пакування фруктів і овочів. Продукти переробки фруктів і овочів (консерви фруктові та овочеві, швидкозаморожені фруктові й овочеві продукти, сушені фрукти і овочі, солоні, квашені, мочені овочі та фрукти, картопляні продукти). Вплив окремих методів консервування на харчову цінність і збереженість продуктів переробки фруктів і овочів. Поняття “умовна банка”. Розпізнавання видів та визначення якості цукру, меду та крохмалю. Крохмаль. Споживні властивості крохмалю. Види і використання. Вимоги до якості. Пакування та зберігання. Продукти з крохмалю. Цукор. Споживні властивості й харчова цінність. Види, асортимент, дефекти, вимоги до якості. Пакування та зберігання. Мед. Споживні властивості меду. Види. Дефекти, вимоги до якості. Пакування та зберігання. Штучний мед. Класифікація кондитерських виробів та їх харчова цінність. Принципи, покладені в основу класифікації кондитерських виробів. Види та різновиди шоколаду і шоколадних виробів, фруктово-ягідних, карамельних, цукеркових і борошняних кондитерських виробів, ірису та драже. Халва. Східні солодощі. Чинники, що формують якість кондитерських виробів. Показники якості: загальні та специфічні для окремих груп і підгруп кондитерських товарів, їх значення для споживних властивостей та зберігання. Визначення видів кондитерських виробів. Класифікація кондитерських виробів та їх харчова цінність. Принципи, покладені в основу класифікації кондитерських виробів. Види та різновиди шоколаду і шоколадних виробів, фруктово-ягідних, карамельних, цукеркових і борошняних кондитерських виробів, ірису та драже. Халва. Східні солодощі. Чинники, що формують якість кондитерських виробів. Показники якості: загальні та специфічні для окремих груп і підгруп кондитерських товарів, їх значення для споживних властивостей та зберігання. Визначення якості смакових товарів і харчових концентратів. Значення смакових товарів і харчових концентратів у харчуванні. Класифікація смакових товарів і харчових концентратів, характеристика асортименту й показники якості. Пакування, маркування, умови та терміни зберігання смакових товарів і харчових концентратів. Фізіологічний вплив тютюну на організм людини. Заходи щодо обмеження вживання тютюнових виробів. Розпізнавання видів молочних продуктів. Розшифрування реквізитів маркування молочних консервів. Споживні властивості молока і продуктів його переробки. Лікувальне та дієтичне значення молока і молочних товарів. Класифікація молочних товарів за групами, підгрупами, типами, видами і різновидами. Принципи, покладені в основу класифікації молочних продуктів харчування. Молоко, вершки, молочнокислі товари, морозиво, масло коров'яче, сири, молочні консерви. Харчова цінність і характеристика асортименту, показники якості, дефекти, умови терміни зберігання та реалізації, маркування молока, молочних товарів і молочних консервів. Розпізнавання видів та різновидів харчових жирів. Споживні властивості харчових жирів. Харчова цінність, використання, шляхи підвищення біологічної цінності. Класифікація харчових жирів: за групами, підгрупами, різновидами і сортами. Шляхи удосконалення асортименту харчових жирів. Олія, маргарин, тваринні топлені жири, майонез і кулінарні жири, харчова цінність й чинники, що впливають на якість та асортимент. Показники якості жирів, дефекти і причини їх виникнення. Пакування,

умови та терміни зберігання. Споживні властивості яєць. Будова, класифікація, показники якості, дефекти, маркування, пакування, умови й терміни зберігання. Заморожені та сухі яєчні товари, види, дефекти, використання, пакування і зберігання. Розпізнавання видів, категорій, сортів та ознак свіжого м'яса. Розшифрування реквізитів маркування м'ясних консервів. Споживні властивості м'яса забійних тварин, дичини і птиці, його харчова цінність. М'ясо забійних тварин. Класифікація, категорії м'яса і таврування. М'ясо хворих тварин, його використання. Категорії м'яса кролів, конини, інших тварин. М'ясо дичини, птиці. Види, харчова цінність і класифікація. Вимоги до якості, пакування. Маркування та зберігання м'яса забійних тварин і птиці. М'ясні субпродукти, їх харчова цінність. Класифікація м'ясних товарів за групами, підгрупами, видами і сортами. Принципи, покладені в основу класифікації. Характеристика асортименту м'ясних товарів (ковбасних виробів, копченостей, м'ясних консервів, кулінарних виробів і напівфабрикатів). Ознаки якості м'ясних продуктів. Дефекти, причини їх виникнення та можливість усунення. Критерії схоронності окремих груп м'ясних товарів. Процеси, що відбуваються під час зберігання м'яса та м'ясних товарів, їх вплив на якість і втрати. Маркування м'ясних консервів. Розпізнавання видів рибних товарів та розшифрування реквізитів маркування рибних консервів. Харчова цінність, використання залежно від призначення, кулінарні властивості. Характеристика асортименту рибних товарів (жива, охолоджена, заморожена, солена, в'ялена, сушена і копчена риба, нерибні морепродукти; рибні консерви, напівфабрикати і кулінарні вироби; рибна ікра). Чинники, що впливають на якість. Дефекти. Причини їх виникнення та можливість усунення. Класифікація рибних товарів за збереженістю. Маркування та пакування риби, рибних товарів і рибних консервів

Бухгалтерський облік у готельно-ресторанному бізнесі

Характеристика господарського обліку. Поняття бухгалтерського обліку та його види. Вимірники, що застосовуються в обліку. Предмет та метод бухгалтерського обліку. Бухгалтерський баланс. Характеристика Балансу його зміст і структура. Поняття та структура активу Балансу. Поняття та структура пасиву Балансу. Поняття господарських операцій та їх вплив на бухгалтерський баланс. Рахунки бухгалтерського обліку і подвійний запис. Зміст та будова рахунків бухгалтерського обліку. Подвійний запис, його суть та значення. Синтетичні та аналітичні рахунки бухгалтерського обліку. Документація та інвентаризація. Поняття та значення документів бухгалтерського обліку. Класифікація бухгалтерських документів. Порядок виправлення помилок у документах. Сутність та порядок проведення інвентаризації. Облік грошових коштів і дебіторської заборгованості. Основні положення ведення касових операцій. Документування касових операцій. Облік касових операцій. Облік грошових коштів на поточних рахунках в банках. Визначення, визнання та оцінка дебіторської заборгованості. Облік виробничих запасів. Економічна сутність, визнання та оцінювання виробничих запасів. Документальне оформлення та облік запасів в готелях. Облік запасів в закладах ресторанного господарства. Облік основних засобів. Економічна сутність, визнання та оцінювання основних засобів. Документальне оформлення та облік надходження основних засобів. Порядок нарахування амортизації основних засобів. Облік вибуття основних засобів. Облік зобов'язань. Визначення, визнання та класифікація зобов'язань. Облік розрахунків із постачальниками та підрядниками. Облік розрахунків з бюджетом за податками та обов'язковими платежами. Облік короткострокових кредитів банку. Облік праці та її оплати. Поняття заробітної плати.

Склад основної та додаткової заробітної плати. Форми та системи оплати праці. Синтетичний та аналітичний облік розрахунків з оплати праці. Облік утримань із заробітної плати. Облік доходів та витрат, зумовлених наданням готельних послуг. Основні положення роботи підприємств готельного бізнесу. Облік витрат, зумовлених наданням готельних послуг. Облік доходів, зумовлених наданням готельних послуг. Облік виготовлення та реалізації продукції власного виробництва в закладах ресторанного бізнесу. Організаційно-правові основи бухгалтерського обліку у ресторанному господарстві. Облік витрат, зумовлених виготовленням продукції власного виробництва. Облік реалізації продукції власного виробництва та купівельних товарів

Організація ресторанного господарства

Характеристика методів та форм обслуговування у закладах ресторанного господарства. Поняття основних організаційних прийомів в закладах ресторанного господарства. Характеристика методів та форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Класифікація та види кейтерингу. Організація кейтерингового обслуговування споживачів. Класифікація кейтерингового обслуговування. Види кейтерингу. Класифікація кейтерингових послуг. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування. Кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування. Роз'їзний кейтеринг. Класифікація та типи закладів ресторанного господарства. Характеристика торгових приміщень. Класифікація закладів ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства. Оснащення закладів ресторанного господарства. Склад приміщень закладів ресторанного господарства та їх взаємозв'язок. Види торговельних приміщень, їх призначення та характеристика. Асортимент та характеристика порцеляново-фаянсового, металевого посуду та наборів основної групи Асортимент та характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Асортимент та характеристика металевого посуду. Асортимент та характеристика наборів основної групи. Асортимент та характеристика скляного, керамічного посуду та столової білизни. Асортимент та характеристика скляного та кришталевого посуду. Асортимент та характеристика керамічного посуду. Асортимент та характеристика ресторанної білизни. Норми оснащення, зберігання та облік посуду, наборів, столової білизни у ЗРГ. Види меню Особливості складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства. Призначення та характеристика різних видів меню Електронне меню (Е-menu). Порядок складання меню вільного вибору, меню денного раціону харчування. Вимоги до створення та оформлення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства. Види сервіровки. Технологічний процес обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Підготовка торгових приміщень та оснащення до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Загальні правила сервірування столу. Попереднє сервірування столів. Бенкетне сервірування столу. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства. Порядок розрахунку з відвідувачами. Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства Особливості подачі холодних страв і закусок, гарячих закусок. Особливості подачі перших страв. Особливості подачі других гарячих страв. Особливості подачі солодких страв. Особливості подачі гарячих напоїв. Тема 9. Технологічний процес обслуговування споживачів вином. Карта вин. Подача

алкогольних, слабоалкогольних, безалкогольних напоїв. Обов'язки та оснащення робочого місця сомельє. Технологічний процес обслуговування споживачів вином. Характеристика карти вин. Подача та рекомендації щодо вживання алкогольних напоїв, пива, безалкогольних напоїв. Класифікація бенкетів. Характеристика бенкетів із розміщенням гостей за столом. Класифікація бенкетів і прийомів. Підготовка до бенкету. Організація обслуговування бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Організація обслуговування бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами. Організація бенкет-чаю. Характеристика бенкетів без розміщенням гостей за столом. Організація обслуговування бенкету-фуршету. Організація обслуговування бенкету-коктейлю. Організація обслуговування бенкету-коктейлю-фуршету. Особливості проведення бенкету за типом «шведський стіл». Організація харчування туристів у готельно-туристичних комплексах. Організація обслуговування послугою харчування у номерах готелів. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі. Організація харчування мешканців готелю. Організація сніданку. Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах. Характеристика послуги з харчування у номерах як необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії. Організація обслуговування груп та індивідуальних туристів. Спеціальні форми обслуговування у закладах ресторанного господарства. Обслуговування за типом «шведський стіл». Характеристика прискорених форм обслуговування, як: «Клубна форма», «Блок-стіл», «Експрес-сервіс». Організація прогресивних форм прискореного обслуговування. Обслуговування учасників конференцій, семінарів, переговорів. Організація денного раціону харчування для учасників форумів, нарад, з'їздів, конференцій. Організація буфет-фуршет, кава-брейк та бізнес-брейк для учасників форумів, нарад, з'їздів, конференцій у перервах між засіданнями. Організація прийомів для учасників офіційних заходів (нарад, з'їздів з діловою метою).

Маркетинг та менеджмент у туристичній індустрії

Сутність і зміст менеджменту в туристичній індустрії. Сутність категорій «управління», «менеджмент», «менеджер». Організаційно-управлінський процес у туристичній індустрії. Управління, його різновиди та елементи. Туристична індустрія як об'єкт управління та система. Поняття організації як соціально-економічної системи та її ознаки. Концепція життєвого циклу організації. Ринок туристичних послуг: характеристика та учасники. Особливості менеджменту туристичної індустрії. Внутрішнє середовище організації. Зовнішнє середовище організації. Еволюція управлінської думки. Історія виникнення менеджменту. Класичні теорії менеджменту. Школа науки управління (інтегрований підхід до управління). Єднальні процеси менеджменту в туристичній індустрії. Комунікаційний процес в управлінні туристичною діяльністю: сутність, процес здійснення. Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання. Прийняття управлінських рішень: види рішень, процес та методи прийняття рішень. Мистецтво слухати і переконувати словом. Правила поведінки в колективі. Уміння впливати словом. Планування як функція менеджменту в туристичній індустрії. Поняття «планування», види планів в організаціях. Стратегічне планування. Оперативне (тактичне) планування. Організація як функція менеджменту в туристичній індустрії. Сутність «організації» як функції менеджменту. Поняття делегування, відповідальність та повноваження. Ефективний розподіл повноважень. Поняття та типи організаційних структур. Мотивація, контроль та регулювання як функція менеджменту в туристичній індустрії. Поняття мотивації та мотивів. Чинники туристичної мотивації,

типи туристів, види і форми туризму. Теорії мотивацій: процесуальні та змістовні. Сутність та види контролю. Процес контролю. Регулювання як загальна функція менеджменту. Управління конфліктами. Конфлікти, їх причини та наслідки. Стили та методи розв'язування конфліктів. Моделі розв'язування конфліктів. Управління внутрішньо особистісним конфліктом. Загальні рекомендації з управління конфліктами. Конфліктні особистості. Суть і поняття маркетингу у туристичній індустрії. Суть і поняття маркетингу. Принципи та функції маркетингу. Концепції маркетингу. Маркетингове середовище. Комплекс маркетингу у туристичній індустрії. Види маркетингу. Система маркетингових досліджень у туристичній індустрії. Суть, поняття та види маркетингових досліджень. Напрями маркетингових досліджень. Дослідження ринку. Дослідження споживачів. Дослідження конкурентів. Дослідження внутрішнього середовища підприємства. Процес маркетингових досліджень. Методи маркетингових досліджень. Сегментування та позиціонування. Поведінка споживачів на різних типах ринку. Поняття сегментування ринку, його значення. Процес сегментації ринку. Вибір цільових сегментів ринку. Поняття поведінки споживачів. Поведінка на споживчому ринку. Поведінка на ринку підприємств. Маркетингова товарна політика. Сутність маркетингової товарної політики, види туристичного продукту, його особливості. Процес розробки нових товарів. Життєвий цикл товару. Товарний асортимент. Сутність торгової марки та бренду, управління ними. Розробка товарних стратегій. Маркетингова цінова політика та політика розподілу у туризмі. Сутність цінової політики, чинники ціноутворення. Етапи процесу ціноутворення. Сутність, цілі та завдання політики розподілу. Характеристики каналів розподілу. Типи посередників. Процес формування каналів розподілу. Маркетингова комунікаційна політика (просування) у туризмі. Маркетингові комунікації на сучасному ринку. Види маркетингових комунікацій. Реклама як основний засіб маркетингових комунікацій. Цілі та види реклами. Визначення бюджету реклами, рекламні стратегії, оцінка ефективності. Маркетинг у соціальних мережах. Функціональне забезпечення маркетингу у туризмі. Організація менеджменту та маркетингу туристичної індустрії у Карпатському туристичному регіоні. Маркетингове планування. Організація маркетингової діяльності. Контроль маркетингової діяльності. Менеджмент у туристичній індустрії Карпатського туристичного регіону. Формування іміджу регіону за допомогою маркетингових інструментів. Маркетинг у туристичній індустрії Карпатського туристичного регіону

Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі

Сутність та функції інноваційної діяльності. Поняття інноваційної діяльності та передумови її виникнення на готельних підприємствах. Види та класифікація інновацій. Етапи розробки концепції інноваційного продукту у сфері послуг. Формування інноваційної стратегії підприємств готельно-ресторанної сфери. Суть та взаємозв'язок інноваційної стратегії з загальною стратегією розвитку підприємств. Послідовність розробки інноваційної стратегії та оцінка ефективних можливостей галузі. Інноваційний потенціал як основа та результат інноваційної політики і стратегії підприємств готельно-ресторанної сфери. Організаційні інновації в готельно-ресторанних комплексах. Характеристика нетрадиційних методів роботи з персоналом. Соціальні інновації в готельно-ресторанному бізнесі. Інноваційні процеси в готельному бізнесі. Інновації в туристичній індустрії світу. Розробка інноваційних заходів та впровадження інноваційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Інноваційні енергозберігаючі технології в готельно-ресторанній справі. Енергозбереження в рамках

ресторану. Заходи спрямовані на оптимізацію енергоспоживання в готелі. Роль екологічних концепцій в рамках розвитку готельно-ресторанних комплексів. Інновації в сервісології готелів та ресторанів. Нові технології та тренди в управлінні ресторанами. Характеристика інноваційних форматів закладів ресторанного господарства. Інноваційні форми надання специфічних професійних послуг у ресторанному господарстві. Технологічні інновації у готельному обслуговуванні. Інновації в технологіях приготування страв. Різноманітність систем технологій готування, подавання та зберігання страв. Особливості організації закладів ресторанного господарства відкритої форми виробництва. Інформаційне забезпечення інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Особливості інформаційного забезпечення підприємств готельно-ресторанної справи. Розвиток інформаційних технологій в готельно-ресторанній сфері

4.3 МОДУЛЬ III «ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ, УСТАТКУВАННЯ»

Якість продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства

Теоретичні основи якості у сфері гостинності. Загальне уявлення про якість. Розуміння якості як економічної категорії. Якість як технічна категорія. Якість як соціоекономічний об'єкт. Змістовні аспекти якості як предмету досліджень у сфері послуг: універсальний і холистичний підхід. Проблема якості в контексті економічного, соціального, науково-технічного, організаційного політичного, та екологічного аспектів формування та реалізації продукту гостинності. Особливості та ознаки якості в туризмі. Якість у сфері гостинності у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів. Стандартизація та сертифікація у сфері гостинності. Види стандартизації: національна, міжнародна, міждержавна та регіональна, підприємства. Види стандартів. Стандарти щодо менеджменту якості в сфері гостинності. Сертифікація, завдання сертифікації. Об'єкти сертифікації. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації. Сертифікат відповідності. Знак відповідності (знак сертифікації) Підтвердження відповідності Засвідчення відповідності. Суб'єкти та об'єкти сертифікації. Категоризація закладів гостинності. Визначення якості туристичної послуги споживачем. Поняття клієнт-споживач. Чотири теоретичні підходи до забезпечення якості послуги клієнтом. Компоненти (параметри) оцінки якості послуг: відчутність, надійність, відповідальність, закінченість, доступність, безпечність, ввічливість, комунікабельність, взаєморозуміння зі споживачем. Фактори, які визначають рівень задоволення туристичним продуктом споживачем туристичних послуг. Схема побудови очікувань покупця при оцінці якості послуг. Методи визначення задоволеності туристичною послугою споживачем. Забезпечення якості в закладах гостинності. Визначення якості в системі організації та функціонування готельного господарства. 5 ступенева модель якості обслуговування в готелі. Модель управління якістю за принципом „5 М”. Міжнародні та українські критерії визначення якості готельних послуг. Розроблення та упровадження СУЯ на підприємствах готельного бізнесу. Основні фактори, які впливають на якість ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства. Контроль якості послуг ресторанного господарства. Державні стандарти у галузі якості ресторанного господарства. Система НАССР: упровадження в Україні.

Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

Класифікація, призначення та вимоги до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Поняття, класифікація та призначення устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Вимоги, які надаються до устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Принципи оснащення закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика оснащення та меблювання приміщень у закладах готельного господарства. Оснащення житлової групи приміщень закладів готельного господарства. Організація оснащення приміщень вестибюльної групи. Меблювання приміщень у закладах готельного господарства. Характеристика оснащення готельного номеру побутовими приладами. Класифікація та характеристика електричного побутового приладу – фену. Характеристика електричного побутового приладу – праски. Основні технічні характеристики побутових чайників. Характеристика відеотехніки, системи та мережі, якими оснащують готелі. Характеристика устаткування для клінінгу Клінінг і клінінгові технології в готельному господарстві. Сміттєвід на підприємствах готельного господарства. Класифікація й обладнання сміттєводу, його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові і професійні пилососи. Характеристика мийного та очищувального устаткування для закладів ресторанного господарства. Сутність процесу миття овочів. Конструктивні особливості овочемийних машин, загальні правила експлуатації. Сутність процесу миття посуду. Особливості будови та роботи посудомийних машин періодичної та безперервної дії, правила їхньої експлуатації. Машини періодичної дії для чищення картоплі. Машини для обробки овочів. Характеристика, принцип роботи та правила експлуатації рибочисток. Характеристика подрібнювального та різального устаткування для закладів ресторанного господарства. Технологічні вимоги для подрібнених продуктів, класифікація машин і механізмів для подрібнення, правила експлуатації та техніки безпеки. Класифікація різального устаткування. Технологічні вимоги до нарізаних продуктів. Конструктивні особливості та правила експлуатації овочерізальних машин різних видів. Класифікація машин для подрібнення м'ясних і рибних продуктів. Технічні характеристики м'ясорубок різних видів, конструктивні особливості, правила експлуатації та техніки безпеки. Слайсери. Конструктивні особливості хліборізальних машин різних видів, їх робота, правила експлуатації та технічні характеристики. Характеристика стравоварильного устаткування для закладів ресторанного господарства Спосіб теплової обробки харчової продукції - варіння. Класифікація харчоварильних котлів. Технічні характеристики харчоварильних котлів різних видів, конструктивні особливості, правила експлуатації та техніки безпеки. Технічні характеристики автоклав та пароварильних шаф, конструктивні їх особливості, правила експлуатації та техніки безпеки. Характеристика водонагрівального устаткування. Кавоварки. Характеристика смажильно-пекарського устаткування для закладів ресторанного господарства. Характеристика основного процесу теплової обробки - смаження. Класифікація плит, сковородів, фритюрниць. Технічні характеристики, конструктивні особливості, правила експлуатації та техніки безпеки. Призначення, конструктивні особливості жарильно-пекарських шаф, пароконвектоматів. Основні правила експлуатації апаратів. Спосіб теплової кулінарної обробки з використанням інфрачервоного випромінювання (безконтактне нагрівання). Контактне нагрівання. Режими та особливості теплової обробки харчових продуктів у НВЧ-полі. Призначення, правила експлуатації. Характеристика устаткування для організації «шведського столу»,

ліній роздачі та кейтерингу. Характеристика устаткування для «шведського столу» та ліній роздач. Температурний режим. Призначення допоміжного устаткування для «шведського столу» та ліній роздач. Класифікація, технологічні вимоги. Характеристика професійних гастроємностей. Розміри та класифікація гастроємностей. Призначення, правила експлуатації пересувних візків, диспенсерів. Характеристика ваговимірювального, контрольно-касового устаткування для закладів ресторанного господарства. Призначення та класифікація ваговимірювального устаткування. Характеристика ваг, що застосовуються у закладах готельно-ресторанного господарства. Електронні контрольно-касові апарати Системи автоматизації діяльності закладів ресторанного господарства. Характеристика холодильного устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Призначення, технічні характеристики холодильних прилавоків, холодильних вітрин, холодильних столів. Призначення, технічні характеристики холодильників. Призначення, технічні характеристики холодильним шафам, холодильним камерам. Призначення гранітору, охолоджувачу соків. Характеристика льодогенератора. Устаткування для виробництва морозива. Характеристика оснащення та варіанти посадок у конференц-залах при готелях. Вимоги та організація конференц-залів у готелях. Характеристика устаткування та системи для конференц-залів. Варіанти посадок людей в конференц-залах. Характеристика оснащення для надання послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг, послуг з організації дозвілля. Оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом. Класифікація, особливості обробки води та устаткування для басейнів. Устаткування для саун, бань. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації. Устаткування для послуг з організації дозвілля. Характеристика транспортних засобів при готельних комплексах. Класифікація та характеристика автомобілів, що можуть входити до складу матеріально-технічної бази готельних комплексів. Характеристика автобусів та інших засобів пересування, що можуть входити до складу матеріально-технічної бази готельних підприємств. Перевезення вантажів.

Харчова хімія

Хімія харчових речовин. Мета та завдання дисципліни. Основні проблеми харчування і роль дисципліни на сучасному етапі. Нутрієнти харчових продуктів Нутрієнти (харчові речовини). Класифікація нутрієнтів. Значення в харчуванні людини окремих нутрієнтів. Харчова цінність і калорійність харчових продуктів. Білки: будова, властивості та функції. Визначення та функції білків. Значення білків в харчуванні людини. Норми споживання білків. Білково-калорійна недостатність та її наслідки. Харчові алергії. Харчова та біологічна цінність білків Амінокислоти. та їх функції в організмі. Незамінні амінокислоти. Будова пептидів та білків. Функціональність і властивості білків. Перетворення білків у технологічному процесі. Білки харчової сировини та нові форми білкової їжі. Вуглеводи. Класифікація і характеристика вуглеводів. Вуглеводи в харчових продуктах. Фізіологічне значення вуглеводів. Функції вуглеводів в харчових продуктах. Структурно-функціональні властивості окремих представників полісахаридів. Перетворення вуглеводів під час переробки та зберігання сировини. Вітаміни Значення вітамінів в харчуванні людини. Жиророзчинні вітаміни. Водорозчинні вітаміни. Вітаміноподібні сполуки. Перетворення вітамінів в ході технологічних процесів та під час зберігання сировини та продуктів. Органічні кислоти. Значення органічних кислот в харчуванні. Загальна характеристика харчових кислот. Хімічна природа і фізико-хімічні властивості найважливіших харчових кислот. Вплив

харчових кислот на якість продуктів. Застосування кислот в харчовій технології. Ферменти. Загальні відомості про ферменти. Класифікація і номенклатура ферментів. Характеристика основних класів ферментів. Ферментативні препарати. Застосування ферментів в харчовій технології

Мікробіологія

Вступ. Рівні організації живої матерії. Ознаки життя. Біорізноманіття. Клітинні структури, що забезпечують процес метаболізму. Групи органічних речовин у клітині. Обмін речовин та перетворення енергії в організмі. Спадковість та мінливість живого організму. Основи генетики. Типи мінливості. Типи розмноження живих організмів. Розвиток біологічних об'єктів. Подразливість. Рух різних груп живих організмів. Пристосування живих організмів до умов довкілля. Мікроорганізми, як особлива група живих істот. Особливості існування та розмноження мікроскопічних істот. Бродіння, його типи та роль при виготовленні продуктів харчування. Гниття. Мікрофлора молока. Мікрофлора м'яса. Особливості мікробного складу риби та рибних консерв. Мікрофлора пташиних яєць. Мікрофлора фруктів та овочів. Загальна характеристика мікроорганізмів. Роль мікроскопічних об'єктів при виготовленні продуктів харчування. Особливості мікробного складу риби та рибних пресерв. Мікрофлора фруктів та овочів. Основні групи мікроорганізмів: бактерії, гриби, дріжджі, віруси. Особливості розмноження та розвитку мікроскопічних організмів. Типи мікроорганізмів, що трапляються на поверхні фруктів та овочів. Їхній вплив на аналізований тип сировини.

7. ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ПИТАННЯ

І МОДУЛЬ «ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

1. Основні аспекти поняття «гостинність»
2. Індустрія гостинності, туристична індустрія та готельна індустрія.
3. Структура і особливості індустрії гостинності
4. Розвиток готельної справи від середніх віків до XIX ст.
5. Розвиток готельної справи в XIX-XX ст.
6. Класифікація готелів за рівнем комфорту
7. Основні критерії класифікації готелів
8. Міжнародна класифікація типів номерів у готелі
9. Основні скорочення міжнародної класифікації номерів у готелі
10. Вітчизняна класифікація типів номерів у готелі
11. Охарактеризувати класифікацію та різні типи барів. Вказати вимоги до бармена як обслуговуючого персоналу бару.
12. Охарактеризувати умеблювання барів. Вказати вимоги до барної стійки та особливості обслуговування відвідувачів за барною стійкою.
13. Охарактеризувати оснащення у барах. Вказати устаткування (механічне, теплове, холодильне) барів, асортимент барного інвентарю та посуду.
14. Охарактеризувати процес підготовки бару до роботи. Вказати види та структуру карт напоїв барів.
15. Охарактеризувати технологічний процес обслуговування у барах.
16. Вказати правила роботи з підносом.

17. Охарактеризувати способи приготування змішаних напоїв: білд, стир, шейк, бленд, мікс, мадл, леєр.
18. Охарактеризувати основні правила підбирання гарнірів до напоїв та способи їх подавання. Вказати сервувальні аксесуари для подачі напоїв.
19. Охарактеризувати особливості приготування, правила подавання безалкогольних вітамінних напоїв, крющонів, фізів, коблерів, джулепів, фліпів, айс-крімів, санди, молочних коктейлів.
20. Охарактеризувати особливості приготування, правила подавання алкогольних змішаних напоїв групи аперитиви, диджестиви, шаруваті, вечірні, емульгаторні, ігрісті.
21. Охарактеризувати особливості групових змішаних напоїв. Вказати технологію приготування та подавання групових змішаних напоїв.
22. Загальні положення про державу і право. Загальна характеристика права в Україні.
23. Організація безпеки підприємств готельного господарства. Потенційні небезпеки в засобах розміщення
24. Шкідливі звички та їх вплив на здоров'я людини. Шкідливі звички та їх види.
25. Поняття особистісної ефективності, завдання, принципи та методи управління особистою ефективністю.
26. Структура ділового спілкування. Специфіка людського спілкування. Функції спілкування.
27. Вплив стресових факторів на організм людини. Вплив навколишнього середовища на здоров'я людини.
28. Правила етикету під час бесід з клієнтами. Форми колективного обговорення проблем.
29. Етика та етикет у міжнародному діловому спілкуванні. Етикет у міжнародному спілкуванні. Основні управлінські культури, їх характерні риси. Особливості ділового етикету у спілкуванні з іноземними партнерами.
30. Сутність, цілі і основні структурні елементи економічної системи. Типи економічних систем. Місце і роль людини в економічній системі.

МОДУЛЬ II «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

1. Визначте основні етапи розвитку світової готельної справи. Поясніть походження термінів «гостинність», «індустрія гостинності»
2. Охарактеризуйте наступні засоби розміщення: апарт – готель, караванінг, бунгало, глемпінг та кемпінг.
3. Охарактеризуйте наступні засоби розміщення: ротель, флотель, флайтель, ботель та акватель
4. Охарактеризуйте наступні засоби розміщення: круїзний лайнер, флотель, ботель та акватель
5. Класифікація готелів за рівнем сервісу: фізичний, соціальний та емоційний комфорт
6. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 2 і 3 «зірки»
7. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 1 і 4 «зірки»
8. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 2 і 5 «зірок»
9. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 3 і 5 «зірок»

10. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 4 і 5 «зірок»
11. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 3 і 4 «зірки»
12. Порівняйте за системою «зіркової» класифікації готелі категорій 1 і 3 «зірки»
13. Розкажіть про сучасні стандарти сервісу готелів. Розкажіть про роботу Front office готелю
14. Дайте характеристику організації роботи служби бронювання готелю. Дайте характеристику організації роботи відділу продажу в готелі. Дайте характеристику організації роботи служби Housekeeping в готелі
15. Охарактеризувати організацію повносервісного кейтерингового обслуговування. Вказати особливості розрахунку приміщення, столів та порядок сервіровки при кейтеринговому обслуговуванні за форматом «фуршет».
16. Охарактеризувати ресторан як заклад ресторанного господарства, його різновиди, основні та додаткові послуги. Вказати особливості обслуговування методом «в обнос» (французький сервіс).
17. Охарактеризувати бар як заклад ресторанного господарства, його різновиди. Вказати особливості технологічного процесу обслуговування відвідувачів вином.
18. Охарактеризувати кафе як заклад ресторанного господарства, його різновиди. Вказати особливості обслуговування «тарілочним» методом (європейський сервіс).
19. Охарактеризувати їдальню як заклад ресторанного господарства, її типи. Вказати види меню, що організуються у даному закладі.
20. Охарактеризувати призначення та види попередньої сервіровки у закладах ресторанного господарства. Вказати порядковість викладання елементів сервірування до сніданку, обіду та вечері для обслуговування відвідувачів.
21. Охарактеризувати технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вказати особливості подачі страв та напоїв при індивідуальному та груповому обслуговуваннях.
22. Охарактеризувати особливості проведення бенкету із розміщенням гостей за столом із повним обслуговуванням офіціантами. Вказати норми площі приміщення для проведення даного бенкету, особливості бенкетних столів, скатертин та порядок сервіровки.
23. Класифікація рибних товарів за збереженістю. Маркування та пакування риби, рибних товарів і рибних консервів
24. Класифікація та характеристика зерно-борошняних продуктів харчування.
25. Організаційно-правові основи бухгалтерського обліку у ресторанному господарстві.
26. Сутність і зміст менеджменту в туристичній індустрії. Сутність категорій «управління», «менеджмент», «менеджер».
27. Організаційно-управлінський процес у туристичній індустрії. Управління, його різновиди та елементи. Туристична індустрія як об'єкт управління та система.
28. Сутність та функції інноваційної діяльності. Поняття інноваційної діяльності та передумови її виникнення на готельних підприємствах.
29. Види та класифікація інновацій. Етапи розробки концепції інноваційного продукту у сфері послуг.
30. Маркетинг у туристичній індустрії Карпатського туристичного регіону

МОДУЛЬ III «ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ, УСТАТКУВАННЯ»

1. Охарактеризувати організацію приміщень житлової групи у закладах готельного господарства. Вказати особливості оснащення та меблювання приміщень житлової групи.
2. Охарактеризувати готельний номер як основне приміщення житлової групи у закладах розміщення. Вказати особливості меблювання однокімнатних, двокімнатних, трьох кімнатних номерів.
3. Охарактеризувати особливості оснащення готельного номеру побутовими приладами. Вказати основні технічні характеристики побутових фенів, чайників, прасок.
4. Охарактеризувати організацію основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві. Вказати принцип роботи системи центрального пилоприбирання.
5. Охарактеризувати процес миття посуду у готельно-ресторанних господарствах. Вказати особливості будови та роботи посудомийних машин періодичної та безперервної дії.
6. Охарактеризувати особливості будови, правила експлуатації та техніки безпеки механічного устаткування: механізми для подрібнення та протирання, овочерізки, м'ясорубки, слайсери.
7. Охарактеризувати особливості будови, правила експлуатації та техніки безпеки теплового устаткування: харчоварильні котли, пароконвектомати, електроплити, грилі з використанням інфрачервоного випромінювання, кавоварки.
8. Охарактеризувати види теплового, холодильного та допоміжного устаткування на лініях роздачі у закладах ресторанного господарства.
9. Вказати порядок розміщення устаткування на лініях роздачі.
10. Охарактеризувати особливості будови, правила експлуатації та техніки безпеки холодильного устаткування: холодильні прилавки-вітрини, холодильники, морозильні камери, льодогенератор, гранітор, фрізер.
11. Охарактеризувати особливості оснащення для надання послуг оздоровчого комплексу. Вказати види устаткування для занять спортом, для басейнів та оснащення саун.
12. Теоретичні основи якості у сфері гостинності.
13. Змістовні аспекти якості як предмету досліджень у сфері послуг: універсальний і холістичний підхід.
14. Проблема якості в контексті економічного, соціального, науково-технічного, організаційного політичного, та екологічного аспектів формування та реалізації продукту гостинності.
15. Особливості та ознаки якості в туризмі. Якість у сфері гостинності у контексті компонентів, форматів, профілів, аспектів, рівнів.
16. Стандартизація та сертифікація у сфері гостинності. Види стандартизації: національна, міжнародна, міждержавна та регіональна, підприємства. Види стандартів.
17. Стандарти щодо менеджменту якості в сфері гостинності. Сертифікація, завдання сертифікації. Об'єкти сертифікації. Основні принципи та загальні правила системи сертифікації.

18. Класифікація і номенклатура ферментів. Характеристика основних класів ферментів. Ферментативні препарати. Застосування ферментів в харчовій технології
19. Основні групи мікроорганізмів: бактерії, гриби, дріжджі, віруси. Особливості розмноження та розвитку мікроскопічних організмів.
20. Типи мікроорганізмів, що трапляються на поверхні фруктів та овочів. Їхній вплив на аналізований тип сировини.
21. Устаткування для виробництва морозива.
22. Характеристика оснащення та варіанти посадок у конференц-залах при готелях. Вимоги та організація конференц-залів у готелях.
23. Характеристика устаткування та системи для конференц-залів. Варіанти посадок людей в конференц-залах.
24. Характеристика оснащення для надання послуг оздоровчого комплексу, спортивних видів розваг, послуг з організації дозвілля.
25. Оснащення приміщень для біологічного відновлення організму та занять спортом.
26. Класифікація, особливості обробки води та устаткування для басейнів. Устаткування для саун, бань.
27. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації. Устаткування для послуг з організації дозвілля.
28. Характеристика транспортних засобів при готельних комплексах. Класифікація та характеристика автомобілів, що можуть входити до складу матеріально-технічної бази готельних комплексів.
29. Характеристика автобусів та інших засобів пересування, що можуть входити до складу матеріально-технічної бази готельних підприємств.
30. Особливості існування та розмноження мікроскопічних істот. Бродіння, його типи та роль при виготовленні продуктів харчування

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

ДО МОДУЛЮ І «ОСНОВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

Основи гостинності

1. Кравець О. М. Вступ до гостинності : конспект лекцій : для студ. 1 курсу всіх форм навч. за напр. підгот. 6.140101 – «Готельно-ресторанна», 6.030601 «Менеджмент» / О. М. Кравець ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2011. – 99 с.46
2. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник /Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – Київ : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.

3. Організація туризму : підручник / [І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколюдна та ін.] ; за ред. І. М. Писаревського. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
4. URL:<https://fingal.com.ua/content/view/207/76/> (дата звернення 01.09.2021).

Основи барної справи

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник ; вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.
3. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.
4. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011, 215 с.
5. Сало Я. М. Організація роботи барів : довідник бармена. Львів : Афіна, 2010, 315 с.
6. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів : Афіша, 2009, 304 с.
7. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.

Технології безпеки у готельно-ресторанному бізнесі

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С. С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2012, 337с.
2. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму. Навч. посібник. Київ, “Кондор”, 2006. - 575 с.
3. Коробейникова Я.С. Безпека туризму та туристичні формальності: конспект лекцій. - Івано-Франківськ, 2013.- 87 с.
4. Організація ресторанного господарства: опорний конспект лекцій. укл. Банєва І.О. Миколаїв, 54 с.
5. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки України N 295 від 22.07.2008. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0295665-08#Text>
6. Протоколи SafeTravels.- Режим доступу: <https://www.ntoukraine.org/>

Правове регулювання у туристичній індустрії

1. Жилінкова, І. Конструкції заміни боржника у цивільному зобов'язанні Вісник Академії правових наук України. Харків, 2010. № 1. С. 123–133.
2. Ігнатенко, В. М. Спільні риси й відмінності договірних і недоговірних зобов'язань Проблеми законності. Харків, 2011. №1. 114. С. 54–61.
3. Новохатська, Я. В. . Заміна сторін у зобов'язанні. Проблеми законності. Харків. 2011. №. 115. С. 29–39.
4. Пучковська, І. Й. Підстави припинення поруки. Вісники Академії правових наук України. Харків, 2011. № 1. С. 95–106.

Етика ділового спілкування

1. Бородін Є. І. Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування. Навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 184 с.
2. Віртуальне спілкування. <https://m.youtube.com/watch?v=4QlBu3lSr70>
3. Віртуальне спілкування. URL: https://m.youtube.com/watch?reload=9&v=adTIZmjaBlc&skip_registered_account_check=true&noapp=1
4. Етика і культура спілкування в пам'ятках історії і літератури. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10405/>
5. Етика віртуального спілкування. URL: <http://www.pidpryemec.com/useful/management/%D0%B5thics-of-virtual-communication/>
6. Коноваленко М., Коноваленко В. Психологія спілкування: підручник, К. 2016
7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. К.: Університетська книга, 2019.
8. Панченко В. Етика. Естетика. К.: Центр навчальної літератури, 2019
9. Пентиліук М., Маруніч І., Гайдаєнко І. Ділове спілкування та культура мовлення. К.: Центр навчальної літератури, 2019.

Екологічна безпека

1. Джигирей В.С. Екологія та охорона навколишнього природного середовища: Навч. посіб. – К.: т-во «Знання», КОО, 2007. – 422 с.*
2. Дегодюк Е. Г., Дегодюк С. Е. Еколого-техногенна безпека України: посібник. Київ: Видавництво ЕКМО, 2016. 305 с.
3. Екологічна безпека: підручник / Шмандій В.М. та ін. Херсон: Олді-плюс, 2013. 366с.
4. Запольський А.К., Салюк А.І. Основи екології: Підручник. – К.: вища шк., 2005. – 382 с.
5. Злобін Ю.А. Основи екології. К.: - Видавництво «Лібра», ТОВ, 1998, 248 с.*
6. Касіянчук В.Д., Жирак Р.М. Безпека життєдіяльності. Навчальний посібник. – Івано-Франківськ: Видавець: Кушнір Г.М., 2022. – 172 с.*
7. Кучерявий В.П. Екологія. – Львів: Світ, 2000. – 500 с.*
8. Стійкий екологічно безпечний розвиток і Україна: навч. посіб. / Дробноход М. І. та ін. К.: МАУП, 2020. 104 с.
9. Тарасова В.В., Малиновський А.С., Рибак М.Ф. Екологічна стандартизація і нормування антропогенного навантаження на природне середовище. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 276 с.
10. Хилько М.І. Екологічна безпека України: навчальний посібник. К., 2017. 267 с.
11. Шмандій В. М., Некос В. Ю. Екологічна безпека: підручник. Харків : Кременчук, 2018. 436 с.

Особистісна ефективність

1. Бандура А. Теория социального научения : науч. пособие. Санкт-Петербург : Евразия, 2000. 320 с.

2. Бреусенко-Кузнецов О. А. Казкотерапевтичне моделювання екзистенціальної кризи як шлях актуалізації ресурсів особистісного зростання. Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / [за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова]. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. С. 384-401. URL: http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/1_1562758276.pdf.

3. Горбовий А., Халецька А. Тайм-менеджмент 55+ : навч. посіб. для слухачів Університетів «третього віку» / за заг. ред. Спунбер Діани, Горбового А.Ю., Халецької А.А. Київ, 2017. 57 с.

4. Гуменникова Т. Активність та проктивність студентської молоді як ресурс успішності в майбутній професійній діяльності. Психологічні ресурси особистості: соціально-психологічний зміст. Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції. Ізмаїл: РВВ ІДГУ. 2019. С. 37-40.

5. Даценко О. А. Теоретичні засади дослідження проблеми самоефективності як психологічного феномена. Вісник університету Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія» Педагогічні науки. 2020. №1 (19). С 35-41.

6. Іваницька С. Б., Галайда Т.О., Толочій Р.М. Впровадження європейських методик тайм-менеджменту в Україні. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. № 21. С. 288–292. URL : <http://global-national.in.ua/issue-21-2018>.

Цінності громадянського суспільства

1. Богачова Л.О. Правознавство / Харків. Фоліо, 2014 р. - 635 с.
2. Дорожкіна С.В. Правознавство / Харків, 2019 р. - 703 с.
3. Філософія права : підручник для студ. юрид. вищ. навч. закл. / О. Г. Данильяк, О. П. Дзьобань, С. І. Максимов та ін. / за ред. д-ра філос. наук, проф. О. Г. Данильяна. – Харків: Право, 2009. – 208 с.
4. Погребняк С. П. Основоположні принципи права (змістовна характеристика): монографія / С. П. Погребняк. – Х.: Право. – 240 с.
5. Гьофе О. Демократія в умовах глобалізації: пер. з нім. / О. Гьофе. – К. : ППС. - 2007 – 436 с.
6. Толстенко В. Л. Правова ідеологія у розвитку сучасної української держави та суспільства : дис. канд. юрид. наук : 12.00.01 / В. Л. Толстенко. – К., 2011. – 212 с.

ДО МОДУЛЮ II «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

Організація готельного господарства

1. Горішевський П.А. Мальована О.Г. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація готельного господарства». Система дистанційної освіти ЗВО «Університет Короля Данила».
2. URL:<https://fingal.com.ua/content/view/207/76/> (дата звернення 01.09.2021).

Товарознавство продуктів харчування

1. Сирохман І.В., Задорожний І.М., Пономарьов П.Х. Товарознавство продовольчих товарів. – К.: Лібра, 2005.
2. Сирохман І.В., Задорожний І.М., Пономарьов П.Х. Товарознавство продовольчих товарів. – К.: Лібра, 2008.
3. Задорожний І.М., Сирохман І.В., Раситюк Т.М. Товарознавство продовольчих товарів. Риба і рибні товари. – Львів: Коопосвіта, 2000.
4. Упакування свіжої плодоовочевої продукції. Практич. посіб. Відпов. за вип. А.Ю. Андрюшко. – К., 2005.
5. Кухта В.Т. Розвиток вітчизняного ринку маргаринової продукції та модифікованих жирів // Маркетинг в Україні. – 2005. – № 1.
6. Тищенко Є.В., Пономарьов П.Х. Харчові жири. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005.

Маркетинг та менеджмент у туристичній індустрії

1. Гріфін Р., Яцура В. Основи менеджменту: підручник. Львів: БаК, 2001. 624 с.
2. Друкер Пітер Фердинанд. Ефективний керівник. / пер. з англ. Р. Машкової. Київ: КМ-БУКС, 2019. 288 с.
3. Данілова О.М. Управління маркетинговою діяльністю підприємств туристичної сфери. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-ох частинах/ В. П. Руденко, .Я.Вацеба, В.Н.Підгірна та ін. Чернівці, 2019. С.122-185.
4. Жарська І.О. Практикум з маркетингу: теоретичні основи, тести, завдання, кейсові справи. Одеса: Атлант ВОІ СОІУ, 2016. 284 с. <https://docplayer.net/73885726-Praktikum-z-marketingu.html>
5. Котлер Ф., Армстронг Г. Основи маркетингу: Підручник Київ : Вид-во «Діалектика», 2020. 863 с. <https://diamail.com.ua/PDF/978-617-7812-04-2/content.pdf>
6. Летуновська Н. Є., Люльов О.В. Маркетинг у туризмі : підручник. Суми :
7. Сумський державний університет, 2020. 270 с. https://tourlib.net/books_ukr/letunovska.htm

Бухгалтерський облік у готельно-ресторанному бізнесі

1. Верига Ю.А., Гладких Т.В., Орищенко М.М. Фінансовий облік: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури. 2012. 438 с.
2. Верхоглядова Н.І., Шило В.П., Ільїна С.Б. Бухгалтерський фінансовий облік: теорія та практика: навчально-практичний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 536 с.
3. Гудзь Н.В., Денчук П.Н., Романів Р.В. Бухгалтерський облік: навч. посібник для вnz. К.: Центр учбової літератури, 2016. 424 с.
4. Колісник Г.М. Бухгалтерський облік в туризмі: навчальний посібник / Г.М. Колісник, Л.О. Гелей, Т.П. Данканич. – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2016. – 140 с.
5. Огійчук М.Ф., Сколотій Л.О., Беленкова М.І. Фінансовий та управлінський облік за національними стандартами: підручник. К.: Алерта, 2016. 1040 с.
6. Садовська І.Б., Божидарнік Т.В., Нагірська К.Є. Бухгалтерський облік: навч. посіб. для ВНЗ. К.: Центр учбової літератури. 2013. 688 с.
7. Смоляр Л.Г. Овчарик Р.Ю., Кам'янська О.В. Облік і аудит: навч. посіб. К.: Ліра-К, 2013. 616 с.
8. Ткаченко Н.М, Борович О.В., Цюцяк І.Л., Цюцяк А.Л. Фінансовий облік 2: навч.

посіб. К.: Алерта, 2014. 456 с.*

9. Ткаченко Н.М. Бухгалтерський (фінансовий) облік, оподаткування і звітність: підручник. К.: Алерта, 2016. 928 с.

Організація ресторанного господарства

1. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Вид. 3-є. переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2020, 344 с.

2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012, 280 с.

3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2011, 584 с.

4. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге. Київ : Ліра-К, 2011, 388 с.

5. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011, 215 с.

6. Сало Я. М. Організація роботи барів : довідник бармена. Львів : Афіна, 2010, 315 с.

7. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: довідник офіціанта. Львів: Афіша, 2009, 304 с.

8. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009, 447 с.

9. Малюк Л. П. Організація роботи бармена : навч. посіб. Харків : ХДАТОГХ, 2002, 214 с.

Інноваційні технології в готельно-ресторанній справі

1. Василенко В.О. Інноваційний менеджмент: Навчальний посібник. ЦУЛ; Фенікс, 2016. 440 с.

2. Економіка й організація інноваційної діяльності: підручник / О.І.Волков, М.П.Денисенко, А.П.Гречан та ін. – К.: Професіонал, 2014. – 960 с.

3. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2017. – 600 с.

4. Захарченко В. І., Корсікова Н. М., Меркулов М. Н. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки: навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 448 с.

5. Ілляшенко С. М. Інноваційний менеджмент: підруч. Суми : Університетська книга, 2010. – 334 с.

6. Ілляшенко С.М. Управління інноваційним розвитком / С.М. Ілляшенко. - Суми: Університ. кн., 2015. - 278 с.

ДО МОДУЛЮ III МОДУЛЬ «ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ, УСТАТКУВАННЯ»

Якість продукції та послуг у закладах готельно-ресторанного господарства

1. Про стандартизацію: Закон України // Відом. Верховної Ради України. - 2001. —

№ 31.— С. 145.

2. Про підтвердження відповідності : Закон України // Відом. Верховної Ради України. -2001.-№32.-С. 169.

3. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб./ В.Г. Топольник. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 328 с.

4. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: Підручник/ Н.Є. Кудла. – К. : Центр навчальної літ., 2015. – 328 с.

5. Національна Туристична організація України. Стандартизація. Національна система якості і досконалості в туризмі. Електронний ресурс. - Режим доступу: https://www.ntoukraine.org/standardization_ua.html

6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості.: навч. посіб./ О.І. Момот. -К.: Центр учбової літератури, 2007. - 368 с.

Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

1. Андрухів Я.М. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013, 290 с.

2. Байлик С.І. Готельне господарство. Обладнання. Євроремонт. Експлуатація : навч. посіб. Київ : Дакор; Вира – Р, 2003, 334 с.

3. Доценко В.Ф, Губеня В.О. Устаткування закладів ресторанного господарства : підручник. Київ : Кондор, 2017, 636 с.

4. Волошенко Т.Д., Саєнко Н.П. Устаткування підприємств громадського харчування : підручник для учнів проф.-техн. навч. закл. Київ : ТОВ «ЛДЛ», 2005, 320 с.

5. Пахомов П.Л., Сазонов В.В. Холодильна техніка: навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2003, 224 с.

6. Дорохін В.О., Герман Н.В., Шеляков О.П. Теплове обладнання підприємств харчування : підручник. Полтава : РВВПУСКУ, 2004, 583 с.

7. Кузьмін О.В., Кійко В.В., Акімова Л.М., Бондарчук С.М. Обладнання закладів ресторанного господарства. Оцінка технічного рівня : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2018, 276 с.

8. Дейниченко Г.В., Золотухіна І.В., Горелков Д.В., Терешкін О.Г. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства. Курсове проектування: навч.посіб. Харків: ХДУХТ, 2012, 164 с.

Харчова хімія

1. Амірханов В. М., Білодід О. І., Верховод М. М. та ін. Хімія: завдання і тести. Київ: Школяр, 2000. 512 с.

2. Басов В. П., Родіонов В. М., Юрченко О. Г. Хімія: навчальний посібник для самопідготовки до іспитів. Київ: Каравела, Львів, 2003. 280 с.

3. Неділько С. А., Попель П. П. Загальна й неорганічна хімія: задачі та вправи: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2001. 400 с.

4. Рейтер Л. Г., Басов В. П. Теоретичні розділи загальної та органічної хімії: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2003. 344 с.

5. Дуденко Н.В., Павлоцька Л.Ф., Артеменко В.С. Основи фізіології харчування: підручник. Харків.: Торнадо, 2003. 407 с.

6. Смоляр В. І. Фізіологія та гігієна харчування. Київ: Здоров'я, 2000. 336 с

Мікробіологія

1. Гудзь С.П. Мікробіологія: Підручник: [для студ. вищ. навч. закл.] / С.П. Гудзь, С.О. Гнатуш, І.С. Білінська. – Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2009. – 360 с.
2. Люта В.А., Загорова Г.І. Мікробіологія. - Навчальний посібник для вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації.:Тернопілью: Вища школа ю -2016 – 204 с.
3. Малигіна В.Д. Мікробіологія та фізіологія харчування. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I-IV рівня акредитації.К.: Кондор, 2009. – 242 с.
4. Пирог Т.П., Решетняк Л.Р., Поводзинський В.М., Грегірчак Н.М. Мікробіологія харчових виробництв / За ред. Т. П. Пирог. Навчальний посібник. – Вінниця: Нова книга, 2007. – 464 с\
5. Пирог Т.П. Загальна мікробіологія: Підручник.– К.: НУХТ, 2004. – 471с