

**Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний університет  
імені Івана Пулюя**

**Кафедра менеджменту  
інноваційної діяльності  
та підприємництва**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ  
ТА ЗАВДАННЯ**

до практичних занять з дисципліни

**“ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”**

для студентів усіх форм навчання  
галузі знань 24 “Сфера обслуговування”  
спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа

ТЕРНОПІЛЬ – 2018

Методичні вказівки та завдання до практичних занять з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання галузі знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” / Г. Й. Островська. – Тернопіль: ТНПУ ім. Івана Пулюя, 2018. – 103 с.

**Укладачі:** *Островська Галина Йосипівна*, к. е. н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва,

**Рецензент:** *Малюта Л. Я.*, доктор економічних наук, доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва,

**Відповідальний за випуск:** *Андрушків Б. М.*, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

Навчально-методичне видання містить вступ, структуру та тематичний план, зміст дисципліни “Вступ до гостинності”, плани практичних занять та методику їх проведення та активізації, збірник завдань для практичних занять, перелік екзаменаційних питань, а також список рекомендованої літератури. Методичні вказівки щодо проведення практичних занять підготовлено у відповідності з програмою дисципліни “Вступ до гостинності”.

***Розглянуто та схвалено***

на засіданні кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва (протокол від 23 серпня 2018 року № 1)

***Рекомендовано до друку***

науково-методичною комісією факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя (протокол від 19 вересня 2018 року № 2)

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Мета та завдання навчальної дисципліни “Вступ до гостинності ” .....	5
2. Опис навчальної дисципліни “Вступ до спеціальності ” .....	8
3. Методика проведення практичних занять та активізації процесу навчання .....	20
4. Плани практичних занять з дисципліни “Вступ до спеціальності ” .....	23
5. Збірник завдань для практичних занять.....	86
6. Екзаменаційні питання з дисципліни “Вступ до гостинності”.....	98
Список рекомендованої літератури.....	100

## ВСТУП

У Тернопільському національному політехнічному університеті імені Івана Пулюя здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти за галуззю знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітнього рівня “бакалавр”. Адже готельно-ресторанна справа як одна із високорентабельних галузей світової економіки повинна стати провідним напрямом економічного та соціального розвитку України, зокрема і на регіональному рівні. Однією з провідних дисциплін спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” по праву вважається “Вступ до гостинності”.

Гостинність є такою специфічною людською соціальною якістю, яка здавна притаманна усім народам у різних формах вияву, характеризуючись різним ступенем розвиненості в залежності від соціально-економічного устрою життя людей. Вона завжди виступала не лише засобом неформальних стосунків людей, а й гарантованою формою забезпечення людини притулком, теплом і турботою, виявом довіри, прихильності, співпереживання, милосердя, взаєморозуміння – саме це складає глибинну сутність природи людини і визначає характер не лише міжособистісних, а й загалом усіх соціальних зв'язків. Гостинність є органічною складовою загальнолюдської культури й моральної культури спілкування, посідає важливе місце у системі стереотипів корпоративної комунікативності, службового етикету, моральних принципів, професійної етики тощо. Тож гостинність правомірно вважати притаманною конкретному соціумові модель поведінки, сформовану на основі усталених звичаїв, традицій, локальних норм моралі і права та інших суспільних установок.

Знання історії вітчизняної гостинності майбутніми фахівцями готельно-ресторанної справи важливе з огляду на її роль і значення як невід'ємного атрибуту сервісної діяльності, характерні особливості якої починають зримо виявлятися на вітчизняних теренах в XIX ст. в процесі становлення індустрії гостинності. Індустрія гостинності як одна з найбільш динамічних та високоприбуткових галузей світової економіки, стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України, джерелом створення нових робочих місць та генератором зайнятості населення. Надаючи послуги гостинності, передусім розміщення та харчування, підприємства готельно-ресторанної сфери виконують не тільки важливу соціально-економічну роль, а й репутаційну функцію. Причому як з точки зору презентації національної культури, так і з точки зору презентації бізнесових можливостей. Висока концентрація сучасних готельних підприємств, глобальних готельних мереж характеризує ступінь інтеграції країни у світову економіку, рівень її міжнародної ділової активності, інвестиційної привабливості.

Таким чином, успішне становлення галузі на новий рівень функціонування значною мірою визначається якістю, ступенем підготовки кадрів, готових до професійної діяльності на різних ланках управління в готельно-ресторанному господарстві – фахівців, озброєних новітніми досягненнями науки, таких, що приймають ефективні, виважені професійні рішення, планують діяльність і реалізують ідеї по-новому.

# 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ ”

*Безграмотними у XXI столітті будуть не ті,  
хто не вміє читати та писати, а ті, хто не вміє  
вчитися, розучуватися та переучуватися.*

**Елвін Тоффлер,**  
(американський соціолог)

**Метою** викладання навчальної дисципліни “Вступ до спеціальності” є формування системи теоретичних знань з проблем та перспектив розвитку індустрії гостинності для фундаментальної та спеціальної освіти; знайомство з професійною термінологією.

Основними **завданнями**, що мають бути вирішені в процесі вивчення дисципліни, є теоретична підготовка студентів із наступних питань:

- загальні поняття з туризму, менеджменту готельного, курортного та ресторанного сервісу;
- історичні етапи становлення індустрії гостинності;
- нормативно-правові засади туристської діяльності;
- основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності та туризмі;
- роль туризму в соціально-економічному розвитку країни.

У результаті вивчення дисципліни студенти **повинні уміти**: знаходити оптимальні рішення, реалізація яких передбачається як у поточному періоді, так і в перспективі з метою розширення асортименту послуг і впровадження інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства; виробляти оптимальні стратегічні рішення, забезпечуючи стійку роботу колективу; набути навичок використання теоретичних знань у практичній діяльності; самостійно працювати з економічною літературою та електронними джерелами мережі Інтернет; грамотно підбирати і використовувати інформацію періодичної преси, нормативно-правову літературу та довідково-правові системи; уміти вести дискусії, грамотно аргументуючи свою точку зору, з питань господарської діяльності ресторанного закладу; забезпечувати високий рівень трудової, виробничої дисципліни; забезпечувати культуру процесів управління, культуру умов праці; сприяти піднесенню кваліфікаційного рівня працівників, вивченню іноземних мов і оволодіння прогресивними засобами обслуговування клієнтів; сприяти розвитку творчого потенціалу працівників, заохочувати за новаторські ідеї.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів **компетентностей загальних**:

ЗК1. Вміння використовувати іноземну мову у міжособистісному спілкуванні в професійній діяльності.

ЗК2. Здатність до аналізу філософських основ професійних знань, дотримання методологічних норм і застосовування їх у процесі вирішення проблемних ситуацій, прагнення до постійного підвищення освітнього та наукового рівня, актуалізації й реалізації власного особистісного потенціалу, прагнення до саморозвитку.

ЗК3. Здатність до розробки й реалізації програми прикладного дослідження, а також експериментальної перевірки результатів дослідження.

ЗК4. Здатність до здійснення ефективного управління інноваційною діяльністю в готельно-ресторанному господарстві та на виробництві.

ЗК5. Здатність до проектування інноваційних технологій навчання і виховання майбутніх фахівців у залежності від поставлених цілей, розробки стратегічної і тактичної програм упровадження новацій у власну діяльність, а також проведення їхньої експертизи.

ЗК6. Здатність до розробки вимог якості управлінських рішень, до реалізації проектів професійної діяльності, подальшого маршруту в сфері готельно-ресторанного управління.

ЗК7. Здатність до застосування інформаційного забезпечення виробничих процесів готельно-ресторанних підприємств.

ЗК8. Здатність до проектування та вдосконалення роботи готельно-ресторанних закладів

ЗК9. Здатність до систематизації, обробки, аналізу, обґрунтування результатів наукових досліджень та формування пропозицій щодо їх практичного використання.

ЗК10. Здатність формувати системи знань про закономірності національного історико-культурного процесу і основні досягнення вітчизняної культури; засвоєння загальнолюдських та національних культурних цінностей та норм.

ЗК11. Здатність представляти технічні та соціальні ідеї та презентації різного обсягу і складності рідною мовою чи іншою необхідною для області спеціалізації.

ЗК12. Здатність до організації діяльності підприємства при визначенні потреб в продукції та послугах, відносин готельно-ресторанних комплексів і держави та всередині комплексу, розвитку окремих регіонів з урахуванням вимог законодавства України; **компетентностей фахових:**

ФК1. Здатність забезпечувати необхідний рівень охорони праці при вирішенні професійних завдань та приймати ефективні рішення у сфері цивільного захисту з урахуванням особливостей професійної діяльності.

ФК2. Здатність до використання технологій інтернет-маркетингу у готельно-ресторанній справі.

ФК3. Здатність захищати авторське право на результати власної інноваційної та наукової діяльності згідно правових норм.

ФК4. Здатність до впровадження елементів творчості під час організації трудових процесів, реалізації нестандартних підходів до виконання професійних обов'язків.

ФК5. Здатність до розробки й реалізації програми прикладного дослідження, яке передбачає уточнення вже відомих явищ і об'єктів з метою удосконалення галузевих процесів, а також експериментальної перевірки результатів дослідження.

ФК6. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в процесі реалізації технологічних процесів у галузі професійної

діяльності згідно спеціалізації, що передбачає застосування сучасних галузевих технологій.

ФК7. Здатність до інноваційних процесів професійної діяльності.

ФК8. Здатність інтегруватися до сучасного професійного середовища.

ФК9. Здатність застосовувати інноваційні підходи до обслуговування клієнтів у готельно-ресторанних господарствах.

ФК10. Здатність до формування, презентації та аналізу бізнес-планів та їх окремих складових, вміння організувати ефективну реалізацію бізнес-планів, окремих проектів.

ФК11. Здатність до практичного вирішення задач з розробки, розрахунку та проектування спеціалізованих готельно-ресторанних комплексів різного спрямування.

ФК12. Здатність вибудовувати траєкторію власного кар'єрного та професійного розвитку.

ФК13. Здатність до формування ефективного кадрового забезпечення організації, вміння працювати з кадровою документацією та розробляти необхідні кадрові документи.

ФК14. Здатність до прогнозування, попередження та розв'язання конфліктів в колективі, регулювання плинності кадрів на підприємстві.

ФК15. Здатність до засвоєння, накопичення, систематизації та практичного застосування отриманих знань, вмінь та навичок з подальшим формуванням професійних компетенцій.

ФК16. Здатність до формування посадової інструкції, здійснення діловодних функцій. Вміння здійснювати оцінку ефективності роботи персоналу та роботи кадрової служби.

ФК17. Здатність до володіння понятійним апаратом психології праці; методиками оцінки людини як суб'єкта праці; навичками та прийомами конструктивного ділового спілкування; засобами самоаналізу та саморозвитку соціальної, професійної та комунікативної компетентності.

ФК18. Здатність до здійснення системної оцінки зовнішнього та внутрішнього середовища організації, оцінки діючої стратегії.

ФК19. Здатність до формування програми економічної безпеки підприємства, підрозділу, особи.

ФК20. Здатність до формування політики підприємства в галузі управління інноваціями та якістю.

ФК22. Здатність впроваджувати новації та систему якості на підприємстві, в підрозділі, на окремому робочому місці та організувати їх документальний супровід. Вміння здійснювати оцінку ефективності інновацій та систем якості.

## 2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ ”

### Лекційні заняття

№ з/п	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
<b>Модуль 1</b>			
<b>Індустрія гостинності та її соціально-економічна роль у розвитку готельно-ресторанної справи</b>			
1.	<p><b>Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності</b> Гостинність як соціально-культурне та економічне явище. Історія становлення та розвитку сфери гостинності. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі. Модель та основні концепції гостинності. Еволюція індустрії гостинності. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності. “Гість” як головний об’єкт діяльності індустрії гостинності. Значення нематеріального чинника в індустрії гостинності. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні. Нормативно-правове регулювання індустрії гостинності в Україні.</p>	4	1
2.	<p><b>Тема 2. Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція</b> Зміст основних понять готельного господарства. Особливості розвитку міжнародних готельних мереж. Проблеми і перспективи розвитку готельної індустрії. Види сучасних засобів розміщення. Системи класифікації готелів у світі. Нові підходи до класифікації підприємств готельного господарства України. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства. Характеристика основних служб готелю. Принципи діяльності готельного підприємства. Правила надання готельних послуг. Призначення готелів, їх розташування у структурі міста. Основні фонди готельного господарства. Використання автоматизованих систем управління в готелях. Формування предметно-просторового середовища готелю.</p>	4	1
3.	<p><b>Тема 3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація</b> Ринок ресторанних послуг. Розвиток ресторанного бізнесу: філософія, місія, мета та завдання. Вплив місця розташування на діяльність ресторану. Критерії оцінювання</p>	4	1



	успіху концепції ресторану. Вибір місця розташування ресторану. Класифікація підприємств харчування. Формування понятійного апарату та класифікації діяльності у сфері ресторанного господарства України. Умови харчування і методи обслуговування. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. Формування оптимальної концепції ресторанного закладу. Загальні тенденції розвитку ресторанного бізнесу. Демографічний бум. Брендинг. Альтернативні точки продажів. Глобалізація. Соціально-економічна ефективність ресторанного господарства. Фактори впливу на ефективність ресторанного господарства України.		
<b>Модуль 2</b>			
<b>Організаційні аспекти обслуговування гостей у закладах готельно-ресторанного господарства</b>			
4.	<b>Тема 4. Організація готельного господарства</b> Функціональна організаційна структура управління. Служби готельного підприємства. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю. Організація надання основних і додаткових послуг. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі. Готельна анімація. Забезпечення безпеки готелю. Якість готельних послуг та культура обслуговування в готелі. Інфраструктура готелю. Економічна ефективність готельного господарства. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.	4	1
5.	<b>Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства.</b> Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну засобів розміщення. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва. Кольори та освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства. Екологічний та функціональний комфорт готелів.	4	1
6.	<b>Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b> Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття. Характеристика технологічного процесу	4	1

	обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Класифікація методу самообслуговування споживачів. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства. Характеристика і призначення скляного посуду. Характеристика і призначення столової білизни.		
7.	<b>Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</b> Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування банкетів за столом. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.	4	1
<b>Модуль 3</b> <b>Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</b>			
8.	<b>Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві</b> Поняття “культури” та якості обслуговування. Програма культури сьогодення. Специфічні особливості якості послуг та якості продукції. Поняття й особливості якості готельних послуг. Якість обслуговування у готельній сфері. Чинники, які формують якість обслуговування. Вимоги до якісного обслуговування. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.	4	1
9.	<b>Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності.</b> Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності. Наукові підходи у менеджменті. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”. Менеджмент індустрії: гостинності: цілі, завдання та види. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства. Класифікація принципів менеджменту. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.	4	2

10.	<p><b>Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності</b></p> <p>Поняття та сутність функцій менеджменту та їх роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Рівні управління в менеджменті. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у індустрії гостинності. Основні види комунікацій, що застосовуються на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Поняття і загальна характеристика лідерства. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності. Економічна та соціальна ефективність менеджменту у сфері гостинності.</p>	4	2
11.	<p><b>Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності.</b></p> <p>Маркетинг в індустрії гостинності. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг. Позичування на ринку послуг. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності. Специфіка продукту індустрії гостинності. Життєвий цикл туристського продукту. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг. Формування пакета готельних послуг. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок.</p>	4	2
12.	<p><b>Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу</b></p> <p>Функції управління персоналом готелю. Принципи та структура управління персоналом готелю. Технології управління персоналом у сфері гостинності. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства. Згуртованість та соціальний розвиток колективу. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.</p>	4	2
<b>Усього годин</b>		<b>48</b>	<b>16</b>

## Практичні заняття

№ з/п	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	<p><b>Практичне заняття № 1-2</b> Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.</li> <li>2. Модель та основні концепції гостинності.</li> <li>3. Еволюція індустрії гостинності.</li> <li>4. Сучасний стан та перспективи розвитку індустрії гостинності.</li> <li>5. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності. Історія розвитку індустрії гостинності в Україні.</li> </ol> <p style="padding-left: 40px;">Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	0,5
2.	<p><b>Практичне заняття № 3-4</b> Тема. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку і бізнесу.</li> <li>2. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.</li> <li>3. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.</li> <li>4. Класифікація підприємств готельного господарства України.</li> <li>5. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.</li> <li>4. Основні служби готелю.</li> <li>5. Використання автоматизованих систем управління в готелях.</li> <li>6. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.</li> <li>7. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.</li> <li>8. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії в Україні.</li> </ol> <p style="padding-left: 40px;">Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	0,5

3.	<p><b>Практичне заняття № 5-6</b>  Тема. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття ресторанного господарства.</li> <li>2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.</li> <li>3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.</li> <li>4. Класифікація підприємств харчування.</li> <li>5. Умови харчування і методи обслуговування.</li> <li>6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.</li> <li>7. Управління барами: організація та контроль.</li> </ol> <p>Програмований контроль.  Модульний контроль – тестування.</p>	4	0,5
4.	<p><b>Практичне заняття № 7-8</b>  Тема. Організація готельного господарства</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність процесу управління готельними підприємством.</li> <li>2. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.</li> <li>3. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.</li> <li>4. Організація надання основних і додаткових послуг.</li> <li>5. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.</li> <li>6. Забезпечення безпеки готелю.</li> <li>7. Інфраструктура готелю.</li> <li>8. Економічна ефективність готельного господарства.</li> <li>9. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. Фактори впливу на ефективність готельного господарства України.</li> </ol> <p>Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	0,5
5.	<p><b>Практичне заняття № 9-10</b>  Тема. Будівництво, архітектура та інтер’єр готельного господарства</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Архітектура та інтер’єр приміщень готелів.</li> <li>2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну інтер’єру засобів розміщення.</li> <li>3. Основні складові формування сучасного інтер’єру підприємств готельного господарства.</li> <li>4. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.</li> <li>5. Колір в інтер’єрі.</li> </ol>	4	0,5

	<p>7. Освітлення як елемент інтер'єру підприємств готельного господарства.</p> <p>8. Види декоративного мистецтва, яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.</p> <p>5. Екологічний та функціональний комфорт готелів.</p> <p>Програмований контроль.</p> <p>Розгляд індивідуальних завдань.</p>		
6.	<p><b>Практичне заняття № 11-12</b></p> <p>Тема. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <p>1. Характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.</p> <p>2. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.</p> <p>3. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.</p> <p>4. Класифікація методу самообслуговування споживачів.</p> <p>5. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.</p> <p>6. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.</p> <p>7. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.</p> <p>8. Характеристика і призначення скляного посуду.</p> <p>9. Характеристика і призначення столової білизни.</p> <p>Програмований контроль.</p> <p>Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	0,5
7.	<p><b>Практичне заняття № 13-14</b></p> <p>Тема. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства</p> <p><b>Програма заняття:</b></p> <p>1. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.</p> <p>2. Організація обслуговування банкетів за столом.</p> <p>3. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”.</p> <p>4. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.</p> <p>5. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.</p> <p>Програмований контроль.</p> <p>Модульний контроль – тестування.</p>	4	0,5

8.	<p><b>Практичне заняття № 15-16</b>  Тема. Культура обслуговування в готельному господарстві  <b>Програма заняття:</b>  1. Поняття якості готельних послуг.  2. Чинники, які формують якість обслуговування.  3. Вимоги до якісного обслуговування.  4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.  5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.  Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	0,5
9.	<p><b>Практичне заняття № 17-18</b>  Тема. Вступ до менеджменту гостинності  <b>Програма заняття:</b>  1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.  2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.  3. Наукові підходи у менеджменті.  4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент”.  5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.  6. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.  7. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.  8. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.  Програмований контроль.  Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	1
10.	<p><b>Практичне заняття № 19-20</b>  Тема. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності  <b>Програма заняття:</b>  1. Сутність функцій менеджменту гостинності  2. Рівні управління в менеджменті  3. Інформація і комунікації в менеджменті.  4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.  5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.  6. Керівництво та лідерство.  7. Ефективність менеджменту гостинності.  8. Тенденції кар’єрного зростання в індустрії гостинності.</p>	4	1

	Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань.		
11.	<p><b>Практичне заняття № 21-22</b> Тема. Основи маркетингу в індустрії гостинності. <i>Програма заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності.</li> <li>2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності.</li> <li>3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.</li> <li>4. Позичування на ринку послуг.</li> <li>5. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.</li> <li>6. Специфіка продукту індустрії гостинності.</li> <li>7. Життєвий цикл туристського продукту.</li> <li>8. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.</li> <li>9. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.</li> <li>10. Формування пакета готельних послуг.</li> <li>11. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок.</li> </ol> <p>Програмований контроль. Розгляд індивідуальних завдань.</p>	4	1
12.	<p><b>Практичне заняття № 23-24</b> Тема. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу <i>Програма заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функції управління персоналом готелю.</li> <li>2. Принципи і структура управління персоналом готелю.</li> <li>3. Технології управління персоналом у сфері гостинності.</li> <li>4. Маркетинг персоналу в індустрії гостинності.</li> <li>5. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди.</li> <li>5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.</li> <li>6. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства.</li> <li>7. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.</li> <li>8. Функціональні обов'язки персоналу ресторану.</li> <li>9. Функціональні обов'язки персоналу готелю.</li> </ol> <p>Програмований контроль. Модульний контроль – тестування.</p>	4	1
<b>Усього годин</b>		<b>48</b>	<b>8</b>



## Самостійна робота

№ з/п	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу та підготовка до практичних занять	48	12
2.	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції. Опрацювання законодавчих та нормативних документів.	12	128
3.	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань	12	12
4.	Підготовка до проведення контрольних заходів (здача змістових модулів, екзаменів) тощо.	72	64
<b>Усього годин</b>		<b>144</b>	<b>216</b>

### Методи навчання

Під час викладання дисципліни “Вступ до гостинності” використовуються такі методи навчання:

- в аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації: словесні (лекція, бесіда, пояснення, дискусія), наочні (ілюстрація, демонстрація, презентація), практичні (лабораторні роботи, практичні завдання, реферати, індивідуальні завдання);

- в аспекті логічності, мислення: пояснювально-ілюстративні, проблемного викладу, частково-пошукові, дослідницькі;

- в аспекті керування навчанням: навчальна робота під керівництвом викладача; самостійна робота;

- в аспекті діяльності в колективі: методи стимулювання і мотивації обов’язку і відповідальності в навчанні (роз’яснення мети навчального предмета, вимоги до вивчення предмета), методи активізації (метод активного програмного навчання тощо);

- в аспекті самостійної діяльності: навчальний модуль: структурно-логічні схеми, вибіркові тести і задачі аналітичного та графічного змісту,

- в аспекті контролю: методи контролю та самоконтролю: методи усного контролю; методи письмового контролю та самоконтролю; методи лабораторно-практичного контролю і методи лабораторно-практичного самоконтролю.

### Методи контролю

В організації освітнього процесу застосовується поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять, він має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми і виконання конкретних завдань. Поточний контроль (тестування) проводиться та оцінюється за питаннями, які винесені на лекційні заняття, самостійну роботу, практичні завдання.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання студентів.

Студентам, які бажають отримати більш високу оцінку за шкалою ECTS, надається можливість проведення повторного або додаткового контролю з окремих змістових модулів або підсумкового контролю до початку екзаменаційної сесії.

### Критерії оцінювання результатів навчання студентів

#### Форма підсумкового семестрового контролю – екзамен

Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	Індивідуальна робота	Підсумковий контроль	Разом з дисципліни
20	20	20	15	25	100

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Поняття “оцінка” вживається удвох значеннях: по-перше, це словесний вияв викладачем схвалення чи осуду, аналізу помилок у відповіді студента, порад, на що звернути увагу. Таким чином, оцінка сприяє адекватному прогнозуванню педагогом діяльності студентів і своєї власної.

По-друге, умовним виявом кількісної оцінки рівня знань, умінь, навичок студентів є бал. У вищій школі України прийнята його словесна форма:

“*відмінно*” – ставиться за повні та міцні знання матеріалу у заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової рекомендованої літератури; за вияв креативності у розумінні і творчому використанні набутих знань і умінь;

“*добре*” – ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань з дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення і оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки;

“*задовільно*” – ставиться за вияв знань основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхову обізнаність з основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою; можливі суттєві помилки у виконанні практичних

завдань, але студент спроможний усунути їх за допомогою викладача;

“незадовільно” – виставляється студентові, відповідь якого при відтворенні основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими увлеченнями про предмет вивчення.

### **Навчально-методичне забезпечення**

1. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.

2. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

3. Островська Г. Й. Курс лекцій з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів галузі знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітнього рівня “бакалавр”. – 2018. – 162 с.

4. Островська Г. Й. Методичні вказівки до проведення практичних занять, з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” / Г. Й. Островська. – Тернопіль, ТНТУ, 2018. – 104 с.

5. Островська Г. Й. Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” / Г. Й. Островська. – Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя. – 2018. – 45 с.

6. Збірник тестових завдань з дисципліни “Вступ до гостинності” для студентів усіх форм навчання галузі знань 24 “Сфера обслуговування” спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа” / Г. Й. Островська. – Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя, 2018. – 74 с.

### 3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА АКТИВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ

Принципи Болонського процесу передбачають не лише глибоку теоретичну підготовку, а й формування умінь за рахунок ознайомлення студентів з сучасними методами аналізу стандартних задач, завдань, проблем, умінь приймати рішення у стандартних ситуаціях – це далеко не повний перелік складових практичної підготовки студентів у більшості європейських вузах.

*Практичне заняття* (лат. *practicos* – діяльний) – форма навчального заняття, в ході якої викладач організовує розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентами відповідно сформульованих завдань.

Практичні заняття є своєрідною формою зв'язку теорії з практикою, яка слугує для закріплення теоретичних знань шляхом залучення студентів до вирішення різних навчально-практичних та пізнавальних завдань, відпрацювання навичок тлумачення і застосування нормативно-правових актів, спеціальної літератури, технічних засобів.

Практичні заняття мають відповідати таким *вимогам*:

1. Забезпечення розуміння студентами необхідності володіння базовими теоретичними знаннями.

2. Усвідомлення необхідності вироблення умінь і навичок, що мають професійну спрямованість.

3. Забезпечення оптимальних умов для формування умінь і навичок (санітарно-гігієнічних, дидактичних, виховних).

4. Навчання студентів раціональних методів оволодіння вміннями й навичками.

5. Забезпечення самостійної діяльності кожного студента.

6. Дотримання систематичності й логічної послідовності у формуванні умінь та навичок студентів.

7. Розробка завдань для практичних занять з чіткою професійною спрямованістю.

8. Широке включення в систему практичних занять завдань творчого характеру.

9. Систематичний контроль виконання студентами практичних завдань.

10. Постійне заохочення практичної навчальної діяльності студентів.

Традиційно, до складових елементів практичного заняття належать наступні етапи роботи:

– повторення базового теоретичного матеріалу шляхом фронтальної бесіди у вигляді питань студентам з певною послідовністю або відповіді викладача на незрозумілі питання лекції;

– пояснення певного типу завдань з демонстрацією загальних шляхів та правил їх вирішення;

– організація вирішення завдань перед аудиторією;

– аналіз їх вирішення із опорою на теоретичний матеріал;

– розв'язування контрольних завдань (тести та задачі);

– їх перевірка й оцінювання.

Правильно організовані практичні заняття мають важливе виховне та практичне значення (реалізують дидактичний принцип зв'язку теорії з практикою) і орієнтовані на вирішення наступних завдань:

– поглиблення, закріплення і конкретизацію знань, отриманих на лекціях і в процесі самостійної роботи;

– формування практичних умінь і навичок, необхідних в майбутній професійній діяльності;

– розвитку умінь спостерігати та пояснювати явища, що вивчаються;

– розвитку самостійності тощо.

Таким чином, методика проведення практичних занять повинна сприяти відпрацюванню умінь і навичок вирішення завдань, аналізу практичних ситуацій, використання нормативної та довідкової літератури. Студенти повинні вивчати ті типові завдання, з якими їм прийдеться зустрітися в професійній діяльності.

З метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів при викладанні дисципліни “Вступ до гостинності” до сучасних навчальних технологій, що використовуються під час проведення практичних занять, віднесено:

– роботу в малих групах;

– семінари-дискусії;

– кейс-метод.

*Робота в малих групах* дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створювати можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечувати формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися в групи по 5–6 чоловік та презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

*Семінари-дискусії* передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

*Кейс-метод* – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

З метою забезпечення кращого засвоєння студентами поточного матеріалу передбачається максимально тісно пов'язувати теоретичний матеріал з реальною практикою, наповнюючи його конкретним змістом, відображати в ньому зміни, які відбуваються у економічній та соціальній політиці України.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й Всесвітньої туристської організації (ВТО, з

2003 р. – ЮНВТО) (англ. *World Tourism Organization, UNWTO*) – міжнародної міжурядової організації в галузі туризму; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

## 4. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ ”

### Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності (4 год.)

#### Заняття 1–2

**Мета:** дослідження еволюції, сучасного стану та перспектив розвитку індустрії гостинності; сфери гостинності в українській традиційній культурі.

#### План практичних занять

1. Роль, об’єктивні вимоги виникнення та розвитку дисципліни “Вступ до гостинності” як науки в умовах формування економіки, заснованої на знаннях.
2. Гостинність як соціально-культурне та економічне явище.
3. Моделі та основні концепції гостинності.  
*Стародавній світ: Греція та Рим.*  
*Еволюція індустрії гостинності XVIII століття: Новий світ.*  
*Еволюція індустрії гостинності: Французька революція.*  
*Еволюція індустрії гостинності: XIX століття.*  
*Еволюція індустрії гостинності: XX століття.*
4. Еволюція індустрії гостинності.
5. Зародження та розвиток готельної справи в Україні.
6. Нормативно-правові засади діяльності індустрії гостинності.

#### Питання для дискусії

1. Поясніть походження англійського терміна *hospitality*.
2. Що вам відомо про перші подорожі людей у античному світі?
3. Висвітліть виникнення і розвиток гостинності у стародавньому світі.
4. Дослідіть еволюцію індустрії гостинності у XVIII ст.
5. Зазначте вплив Французької революції на розвиток ресторанної справи.
6. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XIX столітті.
7. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, актуальні на даний час?
8. Поясніть, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Риму і як це пов’язано з еволюцією індустрії гостинності?
9. Які мотиви спонукали до подорожей у середньовічний період?
10. Охарактеризуйте передумови виникнення мандрівництва в Україні.
11. Які історичні джерела містять перші відомості про “Руську землю”?
12. Назвіть найбільш відомих мандрівників-іноземців, що подорожували Україною в різні часи.
13. Розкажіть про внесок українців у світову історію подорожей.
14. Коли зародилася готельна справа?
15. Що ви знаєте про перші типи помешкань для подорожніх?
16. Чому перша туристська організація виникла саме у Великій Британії?
17. Назвіть перші туристські організації в Російській імперії.

18. З яких причин у другій половині XIX ст. Крим став привабливим курортним регіоном?

19. Поясніть, чому Кримсько-Кавказький гірський клуб називають першим бюро подорожей і екскурсій.

20. Охарактеризуйте передумови зародження туристсько-екскурсійного руху на західноукраїнських землях.

21. Назвіть організаторів туристсько-екскурсійних заходів у Галичині і на Волині.

22. Чому І. Франко посідає особливе місце в історії вітчизняного туризму?

23. Розкажіть про туристсько-екскурсійну діяльність спортивно-пожежних товариств “Січ” і “Пласт”.

24. Які чинники сприяли розвитку готельної справи в другій половині XIX-го – на початку XX ст.?

25. Назвіть найвідоміші готелі, побудовані в Києві та інших містах України в дорадянський період.

26. Проаналізуйте динаміку розвитку закладів розміщення в Україні на сучасному етапі.

27. Розкрийте особливості геопросторової організації індустрії гостинності в Україні.

28. Назвіть основні тенденції сучасного розвитку готельної індустрії в Україні.

29. Назвіть провідні готельні ланцюги світу та вкажіть їх роль та значення для розвитку індустрії гостинності.

30. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристичну діяльність на міжнародному рівні та в Україні.

### *Тестові завдання*

#### **1. Перші спогади про заклади гостинності:**

- а) у середньовіччі;
- б) за часів античності;
- в) у першій половині IV ст. н. е.;
- г) у V ст. н. е.

#### **2. Найбільшого поширення у середньовіччі “готелі” набули в такій країні:**

- а) Швейцарії;
- б) Італії;
- в) Франції;
- г) Греції.

#### **3. У XVI – першій половині XVIII ст. одним з головних торговельних центрів Східної Європи був:**

- а) Новгород;
- б) Гомель;
- в) Київ;
- г) Рязань.



**4. Перші згадки про заклади гостинності були виявлені у:**

- а) стародавніх манускриптах єгиптян;
- б) перших письмових фоліантах Італії;
- в) кодексі законів царя Вавилонії – Хаммурапі;
- г) письмових спогадах Марко Поло.

**5. Новий етап розвитку світової готельної справи припадає на:**

- а) XV – початок XIX-го ст.;
- б) XVI – початок XX-го ст.;
- в) XV – початок XX-го ст.;
- г) XIV – початок XVIII-го ст.

**6. В давніх манускриптах містяться згадки про такі засоби розміщення,**

**як:**

- а) караван – сараї;
- б) таверни;
- в) госпиції;
- г) постоялі двори.

**7. Засобами розміщення, які з'явилися за часів царя Вавилонії – Хаммурапі є такі:**

- а) постоялі двори;
- б) гостинні двори;
- в) таверни;
- г) корчми.

**8. Постоялі двори у Стародавньому Римі розміщувалися на відстані:**

- а) 15 миль;
- б) 20 миль;
- в) 25 миль;
- г) 40 миль.

**9. Для нового часу розвитку світового готельного господарства були характерними:**

- а) постоялі двори;
- б) гостинні двори;
- в) каретні двори;
- г) розкішні готелі.

**10. Перші заклади гостинності на території України виникли в:**

- а) VIII – X ст.;
- б) IX – XI ст.;
- в) X – XII ст.;
- г) XII – XIII ст.

**11. Ямський наказ, який створював Ямські станції виник на Русі в:**

- а) XIV ст.;
- б) XV ст.;
- в) XVI ст.;
- г) XVII ст.

**12. Готелі для найзаможніших гостей Києва в XIX ст. називалися:**

- а) готелі другого класу;

- б) суперзіркові готелі;
- в) мебльовані кімнати;
- г) постійні двори.

**13. Різновид готелів, які знаходились на всіх гомінких вулицях та конкурували з першокласними готелями, не поступаючись їм у сервісі, називалися:**

- а) готелі другого класу;
- б) суперзіркові готелі;
- в) мебльовані кімнати;
- г) постійні двори.

**14. Готель, збудований у 1803–1805 рр., що належав Києво-Печерській Лаврі і був найпопулярнішим у 1950-х рр. називався:**

- а) “Європейський”;
- б) “Савой”;
- в) “Зелений”;
- г) “Ліон”.

**15. Ресторан якого готелю був найдорожчим закладом Києва наприкінці ХІХ ст.?**

- а) “У Діякова”;
- б) “Метрополь”;
- в) “Зелений”;
- г) “Ліон”.

**16. В повоєнні роки на ринку готельних послуг України (як і загалом в СРСР) монополістом вважався:**

- а) “Турист”;
- б) “Інтернаціональ”;
- в) “Імперіаль”;
- г) “Інтурист”.

**17. Навчання в “Національній тренувальній школі для кухарів” (Англія, 1891 р.) було безкоштовним для:**

- а) чоловіків;
- б) жінок;
- в) жителів Англії;
- г) бідноти.

**18. Перша закусочна, де споживачів обслуговували в автомобілях, з’явилась у:**

- а) 1927 р.;
- б) 1932 р.;
- в) 1940 р.;
- г) 1950 р.

**19. Перша академія кулінарного мистецтва відкрита в:**

- а) Римі;
- б) Китаї;
- в) Франції;
- г) Лондоні.

**20. Першу вегетаріанську школу засновано в:**

- а) Греції;
- б) Італії;
- в) Стародавній Персії;
- г) Франції.

**21. У ресторані “Тур д’Аржан”, де проводили прийоми на честь монархів, існувала традиція подавати:**

- а) фірмову фаршировану качку із спеціальною номерною грамотою птиці, яку з’їли;
- б) гриби шиїтаке з традиційною локшиною, яка підлягає мінімальній термічній обробці, що сприяє збереженню природних цінностей продуктів;
- в) смажену курку у відерці;
- г) фаршированого восьминога.

**22. Меню для гостей на двох мовах (англійською і французькою) уперше ввів:**

- а) Д. Суїні;
- б) М. Буланже;
- в) Дж. Дельмоніко;
- г) Г. Тірель.

**23. Готельний ланцюг передбачає:**

- а) об’єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під різним керівництвом;
- б) об’єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під різним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою;
- в) об’єднання кількох готельних підприємств в одному населеному пункті;
- г) об’єднання кількох готельних підприємств у колективний бізнес, що проводиться під єдиним керівництвом, у межах єдиної концепції просування продукту і під спільною торговою маркою.

**24. Першим готельним ланцюгом у світі вважається:**

- а) Cubatur;
- б) Grupo Posadas de Mexico;
- в) Accor;
- г) Cesar Ritz.

**25. На сучасному етапі існує готельних ланцюгів:**

- а) понад 50 корпорацій;
- б) понад 100 корпорацій;
- в) понад 400 корпорацій;
- г) понад 200 корпорацій.

**26. На світовому ринку щодо готельних ланцюгів на даний час домінують:**

- а) Іспанія та Японія;
- б) Велика Британія;
- в) Франція;
- г) США.

**27. Конрад Ніколсон Хілтон:**

- а) запровадив вишукані ресторани;
- б) створив Grupo Posadas de Mexico;
- в) створив Cesar Ritz;
- г) ввів поняття “п’ятизіркового готелю”.

**28. Основними моделями “ланцюгів” є такі:**

- а) модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, модель Р. Шнайдера;
- б) модель Ц. Рітца, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги;
- в) модель Ц. Рітца, модель Р. Шнайдера, незалежні готельні ланцюги;
- г) модель Р. Шнайдера, модель К. Уїльсона, незалежні готельні ланцюги.

**29. Український готель “Ореанда” входить до готельного ланцюга:**

- а) “Marriott”;
- б) “Hilton”;
- в) “Premier Hotels”;
- г) “Sheraton”.

**30. Виберіть готель Національного українського ланцюга “Premier Hotels”:**

- а) “Дністер”, м. Львів;
- б) “Леополіс”, м. Львів;
- в) “Швейцарський”, м. Львів;
- г) “Хаят”, м. Київ.

*Рекомендовані джерела:* 1; 12; 20; 23; 26–27; 31; 42; 44–45.

**Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція.  
Організація та управлінська структура готелю (4 год.)**

***Заняття 3–4***

***Мета:*** ознайомлення із сучасним станом та тенденціями розвитку світового готельного господарства.

***План практичних занять***

1. Тенденції розвитку сучасного готельного ринку та бізнесу.
2. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
3. Характеристика основних типів підприємств готельного господарства.
4. Сучасні підходи до класифікації підприємств готельного господарства.
5. Класифікація підприємств готельного господарства України.
6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
7. Основні служби готелю.
8. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
9. Інноваційні підходи до надання послуг в індустрії гостинності.

### ***Питання для дискусії***

1. Охарактеризуйте основні чинники типології закладів розміщення та наведіть приклади кожного з виявлених типів.
2. Які типи закладів розміщення найбільш поширені в Україні?
3. Дайте визначення поняття “класифікація закладів розміщення”.
4. Проаналізуйте найпоширеніші міжнародні системи класифікації готельних підприємств.
5. Виявіть особливості класифікації закладів розміщення в Україні.
6. Проаналізуйте основні вимоги до категорій готелів.
7. У чому полягає стандартна класифікація засобів розміщення за рекомендацією ЮНВТО?
8. Охарактеризуйте класифікацію готельних підприємств за рівнем комфорту.
9. Систематизуйте готельні підприємства за функціональним призначенням.
10. Охарактеризуйте підприємства готельного господарства для відпочинку.
11. Висвітліть асортимент надання додаткових послуг готельних підприємств.
12. Дослідіть класифікацію готельних номерів і типи харчування у міжнародному туризмі.
13. Охарактеризуйте основні служби готелю.
14. Назвіть переваги використання інформаційних технологій в готельному бізнесі для забезпечення індивідуального підходу до кожного клієнта.
15. Назвіть міжнародні системи резервування.
16. Визначте сучасні пріоритети та інноваційні підходи до надання послуг у готельному бізнесі.
17. Охарактеризуйте найбільш незвичні готелі світу.
18. Інноваційні еко-готелі.
19. Оригінальні рішення в сфері готельного бізнесу.
20. Назвіть основні тенденції у розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення.
21. Охарактеризуйте поняття “франчайзинг”.

### ***Тестові завдання***

#### **1. Основним завданням в сфері готельного бізнесу є такі:**

- а) створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності;
- б) створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта;
- в) пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається, готельних послуг;
- г) всі відповіді правильні.

#### **2. В особливій місцевості (лікувальні властивості місцевості, історичне значення тощо), у горах, на морському узбережжі готелі поділяються за ознакою:**

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;

- в) режим експлуатації;
- г) місткість номерного фонду.

**3. Готелі, в яких туристи проводять від однієї ночівлі до двох діб називаються:**

- а) ділові;
- б) транзитні;
- в) лікувальні;
- г) для відпочинку.

**4. На цілорічні, літні й змішані готелі поділяються за такою ознакою:**

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

**5. На великі, малі й середні готелі поділяються за такою ознакою:**

- а) місцезнаходження;
- б) термін перебування;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

**6. На готелі для молоді, людей середнього віку тощо готелі поділяються за ознакою:**

- а) місцезнаходження;
- б) контингент;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

**7. Підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форм власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням – це:**

- а) аналогічний засіб розміщення;
- б) готель;
- в) санаторій;
- г) мотель.

**8. Підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів:**

- а) аналогічний засіб розміщення;
- б) готель;
- в) санаторій;
- г) мотель.

**9. На бюджетні, апартаментні, першокласні, економічні і т.д. готелі поділяються за такою ознакою:**

- а) місцезнаходження;
- б) рівнем цін;
- в) режим функціонування;
- г) місткість номерного фонду.

**10. Молодіжними називаються готелі, що розраховані на контингент туристів:**

- а) до 50 років;
- б) до 30 років;
- в) до 20 років;
- г) до 16 років.

**11. Засіб розміщення, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів – це:**

- а) мотель;
- б) туристична база;
- в) кемпінг;
- г) ротель.

**12. Засіб розміщення, розташований у віддаленій гірській місцевості на туристичному маршруті та призначений для короткочасного перебування й відпочинку – це:**

- а) туристична база;
- б) туристичний комплекс;
- в) гірський притулок;
- г) ротель.

**13. Аналогічний готелю засіб розміщення з мінімальними зручностями, зазвичай, сезонного функціонування, розташований у рекреаційній зоні, який забезпечує умови для відпочинку – це:**

- а) туристична база
- б) туристичний комплекс;
- в) гірський притулок;
- г) база відпочинку.

**14. Засіб розміщення в окремому вмебльованому приміщенні гостьової квартири у житловому будинку, де надають мінімальні зручності та здебільшого пропонують сніданок – це:**

- а) бунгало;
- б) гостьова квартира;
- в) гостьова кімната;
- г) котедж.

**15. Засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташування наметів, караванів та караванів-будиночків – це:**

- а) кемпінг;
- б) ротель;
- в) мотель;
- г) флотель.

**16. Спеціально обладнане комфортабельне судно, яке використовують як плавучий готель, в якому забезпечують надавання послуг активного відпочинку і розважання; може мати умови для проведення конгрес заходів – це:**

- а) акварель;
- б) круїзне судно;
- в) ботель;
- г) флотель.

**17. Засіб розміщення на огороженій території, де розміщення забезпечують у котеджах та (або) бунгало, та (або) надають місця для розташування наметів, караванів та караванів-будиночків – це:**

- а) кемпінг;
- б) ротель;
- в) мотель;
- г) флотель.

**18. Засіб розміщення, як правило, відомчої підпорядкованості, до якого належать житлові кімнати, розташовані за коридорною (блочною) системою, і має умови для самостійного готування їжі з надаванням кухонного обладнання у спільне користування на поверсі – це:**

- а) костел;
- б) гуртожиток;
- в) бунгало;
- г) караван.

**19. Аналогічний готелю засіб розміщення, розташований на туристичному маршруті з активними способами пересування туристів і має умови для харчування та організування активного відпочинку в регламентованому режимі – це:**

- а) санаторій;
- б) профілакторій;
- в) пансіонат;
- г) туристична база.

**20. Готель з обслуговуванням виключно у номерах категорії “люкс”:**

- а) отель-резиденція;
- б) палац-отель;
- в) курортний готель;
- г) отель.

**21. Заміський засіб розміщення із однієї або кількох кімнат для тимчасового проживання однієї чи кількох сімей або осіб, з окремими входами для кожної з них:**

- а) бунгало;
- б) гостьова квартира;
- в) гостьова кімната;
- г) котедж.

**22. Готель на колесах – це:**

- а) мотель;



- б) кемпінг;
- в) ротель;
- г) флайтель.

**23. Готелі для власників літаків:**

- а) флотелі;
- б) флайтелі;
- в) лотелі;
- г) марини.

**24. Транспортний засіб, на якому надають послугу з тимчасового розміщення у каютах, а також послуги харчування і розваги під час круїзу являє собою:**

- а) флотель;
- б) ботель;
- в) круїзне судно;
- г) акварель.

**25. Засіб розміщення, розташований на території курорту або рекреаційної зони, який забезпечує надання послуг лікування у регламентованому режимі – це:**

- а) санаторій;
- б) лікувальний комплекс;
- в) пансіонат;
- г) база відпочинку.

**26. Засіб розміщення відомчого підпорядкування, призначений для організації відпочинку працівників, як правило, однієї організації, має умови для надання профілактичних послуг, лікування професійних захворювань та загального оздоровлення – це:**

- а) санаторій;
- б) профілакторій;
- в) пансіонат;
- г) готель.

**27. До оздоровчо-лікувальних закладів з регламентованим режимом відпочинку для людей з різними видами захворювань та обов'язковим дієтичним харчуванням відносять:**

- а) санаторій;
- б) профілакторій;
- в) лікувальний комплекс;
- г) готель.

**28. Класифікація готелів – це:**

- а) визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування;
- б) розрядність готелю, що впливає на його престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг;
- в) атестація готелів, спрямована на надання йому певної категорії;
- г) інспектування готелю щодо присвоєння йому конкретного розряду.

**29. У Греції при класифікації готелів використовують:**

- а) бальну систему (100, 200, 300, 400, 500 балів);
- б) буквену систему (А, В, С, D);
- в) зіркову систему (1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*);
- г) систему розрядів (I, II, III, IV, V);

**30. В міжнародному туристичному бізнесі готель, який являє собою комплекс бунгало, позначається як:**

- а) BO (bed only);
- б) ROH (run of the house);
- в) MB (main building);
- г) HV (holiday village).

**31. Основним критерієм класифікації готелів у всіх країнах є:**

- а) місце розташування;
- б) рівень комфорту;
- в) якість обслуговування;
- г) інженерно-технічне устаткування.

**32. Найпоширенішою у світі системою класифікації готелів вважається:**

- а) індійська;
- б) французька;
- в) грецька;
- г) китайська.

**33. Особливістю індійської класифікації готелів є те, що категорії готелям присвоюють на основі:**

- а) бальної оцінки готелів;
- в) кількісної оцінки;
- б) якісної оцінки готелів;
- г) експертної оцінки готелів.

**34. На фасадах англійських готелів зображають не зірки, а:**

- а) напівсонця;
- б) корони;
- в) піраміди;
- г) сніжинки.

**35. Клас готелів у скандинавських готелях позначається:**

- а) напівсонцями;
- б) зірками;
- в) місяцями;
- г) сніжинками.

*Рекомендовані джерела: 1–3; 5; 7; 8; 10; 13–14; 18; 38.*

### **Тема 3. Ресторанне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, концепція, класифікація (4 год.)**

#### ***Заняття 5–6***

**Мета:** формування ринкової оптимальної концепції ресторанного закладу як запоруки оптимальної діяльності ресторанного закладу та головного критерію успіху.

#### ***План практичних занять***

1. Поняття ресторанного господарства.
2. Вплив місця розташування на діяльність ресторану.
3. Поняття “меню” в ресторанній діяльності.
4. Класифікація підприємств харчування.
5. Умови харчування і методи обслуговування.
6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
7. Інновації у сфері харчування.
8. Управління барами: організація та контроль.
9. Стандартизація та сертифікація в системі ресторанного господарства
10. Опрацювання кейсу “Вибір типу ресторану для розвитку курорту”.
11. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування).

#### ***Питання для дискусії***

1. Дайте визначення поняттю “ресторанне господарство”.
2. Що мають на увазі під терміном “район обслуговування” стосовно до ресторанного бізнесу і чому для ресторану так важливо бути орієнтованим на конкретний ринок?
3. Поясніть, чому для ресторану важливо, щоб його концепція відповідала місцю його розташування? Які критерії необхідно враховувати при виборі місце розташування ресторану?
4. Чому, на вашу думку, немає єдиної системи класифікації ресторанів. Дайте приклади найбільш розповсюджених класифікацій.
5. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.
6. У чому полягає необхідність стандартизації та сертифікації у ресторанному бізнесі?
7. Які схеми сертифікації доцільно застосовувати у ресторанному бізнесі?
8. Які різновиди закладів ресторанного господарства розрізняють у відповідності до національного стандарту України ГОСТ 4281:2004?
9. На які групи поділяються заклади ресторанного господарства у відповідності до ДСТУ 4281: 2004 “Заклади ресторанного господарства”?
10. Які вимоги до ресторанів класу “люкс”, “вищий” та “перший”?
11. Які види закладів ресторанного господарства виділяють за характером виробництва?
12. Які види закладів ресторанного господарства виділяють за асортиментом продукції?

13. На які основні напрямки можна умовно поділити ресторанний бізнес України? Наведіть їх характеристики.

14. Дотримання яких вимог перевіряють під час оцінки якості послуг харчування?

15. Назвіть основні методи обслуговування в ресторанах.

16. Охарактеризуйте основні види сніданків?

17. Поясніть значення поняття “коди харчування”.

18. Поясніть призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.

19. Які навички сугестивного сервісу характерні для гарного офіціанта?

20. Висвітліть основні інновації у сфері харчування.

### *Тестові завдання*

**1. Основними функціями підприємств ресторанного господарства є такі:**

а) виробництво, реалізація, організація споживання, які поєднані з організацією відпочинку, розваг та дозвілля;

б) виробництво, організація споживання та дозвілля;

в) виробництво, реалізація, організація споживання;

г) всі відповіді вірні.

**2. За типом підприємства готельного господарства класифікують як:**

а) ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, фабрики кухні;

б) власні і орендовані;

в) “люкс”; “вищий”; “перший”; “поза категорією”;

г) вищий, перший, другий.

**3. Ресторан – це:**

а) торгівельний заклад, який відрізняється від інших вищою якістю послуг, широким меню, окрім харчування надають послуги з розваг та відпочинку;

б) заклад харчування загальнодоступний або для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом страв, булочних, кондитерських виробів і закупних товарів;

в) підприємство організації споживання їжі та відпочинку споживачів із обмеженим асортиментом продукції та надаванням послуг;

г) заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.

**4. Один з основних видів меню з широким асортиментом, з повною формою обслуговування та в якому кожне блюдо вказане за своєю окремою ціною:**

а) “табльдот”;

б) “шведський стіл”;

в) “а ля карт”;

г) “дю жур”.

**5. За класом ресторани бувають:**

а) першого, другого, третього;

- б) люкс, вищий, перший;
- в) вищий, перший, другий;
- г) люкс, вищий, перший, другий, третій;

**6. Ресторан, у якому відтворюється культура певних народів, у тому числі й кулінарна традиція, має назву:**

- а) етнічний;
- б) сімейний;
- в) елітний;
- г) кошерний;

**7. За ступенем новизни ресторани поділяються на:**

- а) класичний, локальний, концептуальний;
- б) класичний, креативний, концептуальний;
- в) класичний, колективний, концептуальний;
- г) класичний, для гурманів, концептуальний.

**8. За методом обслуговування ресторани поділяються на:**

- а) повносервісні та з частковим обслуговуванням;
- б) повносервісні та з самообслуговуванням;
- в) повносервісні, з частковим обслуговуванням, самообслуговування;
- г) повносервісні.

**9. За місткістю ресторани поділяють на:**

- а) малі до 30 місць, середні – 30–90 місць, великі – понад 90 місць;
- б) малі до 50 місць, середні – 50–100 місць, великі – понад 100 місць;
- в) малі до 50 місць, середні – 50–150 місць, великі – понад 150 місць;
- г) малі до 50 місць, середні – 50–150 місць, великі від 150 місць до 500

місць.

**10. Літні ресторани поділяються на:**

- а) веранди, тераси, економ-тераси, ресторан-трансформери;
- б) тераси, економ-тераси, ресторан-трансформери;
- в) тераси, економ-тераси, майданчики, ресторан-трансформери;
- г) веранди, тераси, ресторан-трансформери.

**11. Тематично концептуальний ресторан – це ресторан в якому:**

а) спостерігається своєрідні типи загальнодоступних закладів, в яких загальна концепція їх роботи виходить за рамки звичайної виробничої та обслуговуючої діяльності;

б) спостерігається взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану і завершуючи атмосферою, що підсилює значення усіх його характеристик;

в) спостерігається приготування страв, кулінарних виробів їх реалізацію, організацію споживання та організацією відпочинку, розваг та дозвілля;

г) назва ресторану відповідає його концепції.

**12. При створенні етнічних ресторанів увагу приділяють:**

а) особливостям національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень, дизайну, національного посуду;

б) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, культурі, національного посуду;

- в) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, культурі,
- г) традиціям, національного посуду;

5) особливостям національного кулінарного мистецтва, дизайну, національного посуду.

### **13. Кафе – це:**

а) заклад з обмеженим асортиментом страв і напоїв нескладного приготування призначеного для швидкого обслуговування, застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами;

б) заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами;

в) торговельний заклад, де подаються страви та напої, від інших відрізняється вищою якістю послуг, широким меню, окрім харчування надають послуги з розваг та відпочинку;

г) заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв в якому застосовується обслуговування офіціантами.

**14. Кому з рестораторів належить гасло: “Задовольнити клієнта або його втратити – третього не дано”?**

- а) Ж. Ескоф’є;
- б) А. Корему;
- в) Ц. Рітцу;
- г) Ю. Кульчинському.

**15. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на:**

- а) закриті, відкриті, змішані;
- б) комбіновані, індивідуальні, групові;
- в) етнографічні, вегетаріанські, морські;
- г) матричні, лінійні, функціональні.

### **16. Кафе-шантан – це заклад, який:**

- а) спеціалізується на приготуванні піци;
- б) використовується лише для обслуговування банкетів та конференцій;
- в) знаходиться біля басейну, де організуються тематичні вечірки, мексиканські фієсти, карибські регбі-ритми тощо;
- г) поступово поєднує анімаційні послуги (концерти, танці, гру оркестру тощо) з послугами харчування.

### **17. Об’єктивним джерелом концепції ресторанного закладу є:**

- 1) місце розташування;
- б) цінова політика ресторану;
- 3) сегментація споживачів ресторанної послуги;
- г) маркетингові дослідження.

**18. Головними критеріями, за якими обирається місце для ресторану, є такі:**

- а) демографія, доступність відповідно до транспортного сполучення, середній рівень доходів населення, привабливість, помітність;

б) можливість перспективного розвитку регіону, кліматичні умови, флора і фауна;

в) інвестиційна привабливість, екологічні критерії;

г) пріоритетність модних тенденцій, наявність інфраструктурного забезпечення, думка місцевих жителів.

**19. Під час складання меню необхідно враховувати такі чинники, як:**

а) інтер'єр й освітлення закладу;

б) кваліфікація кухарів, наявне обладнання і потужності;

в) обов'язково враховувати смаки та побажання споживачів;

г) поживна цінність продуктів і технологія вирощування.

**20. Правилком успішної діяльності ресторанного закладу є поєднання “золотих” правил двох трикутників, при цьому вершинами одного із трикутників є:**

а) назва ресторану, кухня, інтер'єр;

б) модні тенденції, звичаї регіону, кухня;

в) сезонність ринку, кухня, персонал;

г) персонал, назва ресторану, сезонність ринку.

**21. Структура концепції ресторану містить розділ “Інфраструктура ресторану”, що охоплює:**

а) переваги і смаки потенційних клієнтів щодо ресторанного продукту;

б) меню;

в) основних конкурентів ресторанного закладу;

г) функціональний розподіл простору (технічні вимоги до інженерних систем).

**22. Літерний код NFML спеціального типу харчування на повітряному транспорті означає:**

а) харчування для немовлят до 2-х років;

б) страви, що не містять риби і рибних продуктів;

в) халяльне (мусульманське) меню;

г) продукти без кулінарної обробки – сирі овочі і фрукти.

**23. Прийом, що лежить в основі зовнішньої диверсифікації, – це:**

а) принцип вигляду однієї страви творчо використовується під час приготування іншої;

б) трансформація не зовнішнього вигляду страви, а самої ідеї;

в) використання посуду не за звичним його призначенням, а в новій якості;

г) можливість зробити гостя учасником процесу диверсифікації.

**24. Основні принципи, за якими складається меню:**

а) складаючи меню, не обов'язково враховувати площу та вентиляцію приміщення кухні;

б) правильної послідовності класичного меню можна не дотримуватися;

в) гарно приготовлені страви, а не барвисто оформлена папка меню;

г) меню має відповідати певному колу гостей з урахуванням їхньої національності, особливостей харчування, віку та віросповідання.

**25. Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися:**

- а) філософією закладу;
- б) концепцією ресторану;
- в) професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства;
- г) посадовими інструкціями.

*Рекомендовані джерела:* 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.

## **Тема 4. Організація готельного господарства(4 год.)**

### ***Заняття 7–8***

**Мета:** ознайомлення із “Правилами користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг” та особливостями роботи служби бронювання, прийому та розміщення.

### ***План практичних занять***

1. Технологія та організація прийому – розміщення – виїзду гостей у готелях. Нічний аудит.
2. Обслуговування гостей у житловій частині готелю. Обслуговування нежитлових приміщень готелю.
3. Організація надання основних і додаткових послуг.
4. Технологія торгово-побутового і інформаційного обслуговування в готелі.
5. Забезпечення безпеки готелю.
6. Інфраструктура готелю.
7. Економічна ефективність готельного господарства.
8. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

### ***Питання для дискусії***

1. Які групи приміщень готельних підприємств виділяються за функціональним призначенням?
2. Яка роль функціональних схем зв'язків між приміщеннями готелю?
3. Яка найбільш розповсюджена структура номерного фонду за світовою практикою?
4. Проаналізуйте структуру планування і функціональну організацію приміщень громадського призначення у готелях.
5. Охарактеризуйте функціональну і планувальну організацію житлового поверху у готелях.
6. Назвіть особливості планувальної і функціональної організації житлового номера у готелях.
7. Дайте характеристику основних груп приміщення підприємств харчування та зв'язку між ними.



8. Дайте визначення поняттю “технологічний цикл обслуговування” та характеризуйте головні етапи гостьового циклу.
9. Виявіть технологічні операції, які характерні для кожного з етапів гостьового циклу.
10. Визначте роль служби прийому та розміщення в якісному обслуговуванні гостей.
11. Дайте організаційно-функціональну характеристику структури служби прийому та розміщення.
12. Розкрийте зміст технології обслуговування клієнтів персоналом служби прийому та розміщення.
13. Проаналізуйте алгоритм щоденного прибирання номера.
14. Виявіть основні правила безпеки та організації роботи покоївок.
15. Розгляньте особливості організації та функціонування служби безпеки готелю.

### *Тестові завдання*

#### **1. Франчайзинг – це:**

- а) договір, угода між продавцем та покупцем, за якою продавець захищеного торговельною маркою продукту чи послуги надає ексклюзивне право на розповсюдження та продаж даного продукту чи послуги в обмін на отримання від нього грошової винагороди за умови дотримання покупцем технологій виробництва та обслуговуючих технологій;
- б) угода, яка укладається між власником підприємства і компанією, яка спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств;
- в) привілейоване право здійснювати додатковий бізнес;
- г) сукупність взаємопов'язаних елементів системи управління для подальшого покращення діяльності підприємства-партнера з міжнародного співробітництва.

#### **2. Франчайзер – це:**

- а) продавець франшизи;
- б) покупець франшизи;
- в) посередник;
- г) клієнт.

#### **3. Франчайзі – це:**

- а) покупець франшизи;
- б) продавець франшизи;
- в) посередник;
- г) клієнт.

#### **4. Переваги франчайзингу такі:**

- а) цілеспрямована підготовка кадрів;
- б) відсутність незалежності франчайзі;
- в) труднощі щодо анулювання договору;
- г) обмеження територіальної експансії франчайзі закріпленою за ним у договорі територією.

**5. Основним видом франчайзингу є:**

- а) діловий;
- б) галузевий;
- в) системний;
- г) суспільний.

**6. Паушальні платежі – це:**

- а) твердо зафіксована в договорі сума виплати за певний період часу;
- б) першочерговий внесок;
- в) відсоток від прибутку;
- г) певні грошові суми, які франчайзі зобов'язаний сплачувати франчайзеру; регулярно протягом усієї франшизи, в оплату тих привілеїв, товарів чи послуг, які франчайзер надає франчайзі.

**7. Температура в житлових і громадських приміщеннях готельного підприємства має бути не нижчою за:**

- а) 10°C;
- б) 16°C;
- в) 18,5°C;
- г) 25°C.

**8. Що в готельному господарстві означає дешифратор ExB?**

- а) розміщення без харчування;
- б) одномісне розміщення;
- в) розміщення і сніданок в готелі;
- г) додаткове ліжко в номері.

**9. Заміна постільної білизни один раз на 3 дні або за бажанням гостя передбачена у готелях:**

- а) 1–3\*;
- б) 4–5\*;
- в) у жодній із категорій;
- г) усіх категорій.

**10. Резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні повинен бути у готелях:**

- а) 3\*;
- б) 4\*;
- в) 5\*;
- г) усіх категорій.

**11. В готельному господарстві двомісне розміщення в готелі позначається:**

- а) SNGL;
- б) DBL;
- в) TRPL;
- г) QDPL.

**12. Національний стандарт України “Послуги туристичні. Класифікація готелів” був уведений в дію з:**

- а) 2004 року;
- б) 2000 року;

- в) 1980 року;
- г) 1995 року.

**13. Основними чинниками, що визначає вибір ділянки для розміщення готельного комплексу, є:**

- а) екологічні;
- б) політичні;
- в) естетичні;
- г) містобудівні.

**14. В готельному господарстві одномістний номер в готелі позначається:**

- а) SGL;
- б) DBL;
- в) TRPL;
- г) QDPL.

**15. Вивіска із зовнішнім освітленням або така, що світиться, передбачена у готелях таких категорій, як:**

- а) 1\* та 2\*;
- б) 3\* та 5\*;
- в) 4\* та 5\*;
- г) у жодній із категорій.

**16. Вхід до готелю для гостей з повітряно-тепловою завісою та дашком на шляху від автомобіля обов'язково має бути присутній у готелях категорії:**

- а) 1\* та 2\*;
- б) 3\* та 5\*;
- в) 4\* та 5\*;
- г) у жодній із категорій.

**17. Сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання передбачений у готелях:**

- а) 1–3\*;
- б) 3–5\*;
- в) 4–5\*;
- г) усіх категорій.

**18. Дрібний ремонт одягу передбачений у готелях:**

- а) 1–3\*;
- б) 4–5\*;
- в) у жодній із категорій;
- г) усіх категорій.

**19. Виклик таксі передбачений у готелях:**

- а) 1–3\*;
- б) 4–5\*;
- в) 3–5\*;
- г) усіх категорій.

**20. Матеріально-технічна база готельного господарства – це:**

а) сукупність усіх засобів і предметів праці, що використовуються в процесі створення та надання готельних послуг;

б) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі;

в) частина засобів праці, що одноразово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі;

г) частина засобів праці, що багаторазово бере участь у виробничо-експлуатаційному процесі, повністю чи частково зберігає свою натуральну форму, переносить свою вартість на послуги частинами у міру спрацювання й відшкодовує свою вартість у процесі реалізації послуг.

**21. До виробничих фондів в готельному господарстві належать:**

а) засоби праці, які використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі;

б) засоби праці, які або використовуються у виробничо-експлуатаційному процесі, або сприяють його здійсненню;

в) засоби праці, які сприяють здійсненню виробничо-експлуатаційного процесу;

г) фонди, які служать для задоволення побутових і соціально-культурних потреб працівників.

**22. Найбільшу частку у складі основних фондів готельного господарства займають:**

а) автотранспортні засоби;

б) будівлі і споруди;

в) машини та обладнання;

г) меблі та інвентар.

**23. Основними будівлями у складі основних фондів готельного господарства вважаються:**

а) готелі в комплексі та окремо розташовані спальні корпуси, ресторани, спортивні комплекси з басейном, кінотеатри та ін.;

б) котельні, пральні, склади, овочесховища, гаражі та інші окремо розташовані будівлі;

в) водопідйомні станції, артезіанські свердловини прісної та мінеральної води та ін. пристрої;

г) спортивні майданчики, тенісні корти, веслувальні, човнові станції, атракціони тощо.

**24. Залежно від конкретної ролі в процесі надання послуг, основні фонди готелю поділяються на:**

а) виробничі та невиробничі;

в) первинні та вторинні;

б) пасивні та активні;

г) моральні та фізичні.

**25. Двоповерховий номер в готелі називається:**

а) duplex;

б) apartment;

в) studio;

г) superior.

**26. Номери в готелі, наближені до виду сучасних квартир, що мають місце для приготування їжі або окрему кухню, і складаються з декількох кімнат називається:**

- а) duplex;
- б) apartment;
- в) studio;
- г) superior.

**27. Однокімнатний номер в готелі більше стандартного з вбудованою кухнею називається:**

- а) duplex;
- б) apartment;
- в) studio;
- г) superior.

**28. Номер у засобі розміщення з площею не менше 75 м<sup>2</sup>, який складається із трьох чи більше житлових кімнат (вітальні/їдальні, кабінету і спальні), з нестандартним широким двоспальним ліжком (200×200 см) і додатковим гостьовим туалетом – це:**

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) студія.

**29. Зона інтенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює:**

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
- б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
- в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову;
- г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

**30. Зона екстенсивного пішого руху у вестибюлі охоплює:**

- а) піші підходи до допоміжних приміщень, гардероба, торгових кіосків, телефонів-автоматів і групи прийому;
- б) маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів;
- в) відділ зв'язку, ощадну касу, транспортну агенцію, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, в камеру схову;
- г) маршрут руху до закладів харчування та побутового обслуговування.

**31. До якої зони в готелі відносять відділення зв'язку, банківське відділення, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей на ремонт, хімчистку і пральню, камеру схову?**

- а) екстенсивного пішого руху;
- б) інтенсивного пішого руху;
- в) допоміжна;
- г) рекреаційна.

**32. Робоче місце працівників готельного комплексу, зайнятих прийомом і оформленням клієнтів називається:**

- а) стійка оформлення;

- б) стіл замовлень;
- в) коридор;
- г) вестибюль.

**33. До якої групи приміщень у готелі відноситься кабінет директора?**

- а) вестибюльна група;
- б) адміністративна група;
- в) громадське харчування;
- г) побутова група.

**34. Служба порт'є здійснює:**

а) контроль за номерним фондом готельного комплексу, ведучи картотеку по зайнятості номерів і наявності вільних місць, і виконує функції інформаційного центру;

б) визначення вартості номера, включаючи знижки та пільги; визначення способу оплати та проведення необхідних кредитно-чекових процедур;

в) узгодження оплати рахунків кредитними картками та чеками з бухгалтерією;

г) контроль за чистотою і порядком у вестибюлі; контроль за збереженням майна.

**35. Внутрішні служби – це служби, працівники яких:**

а) мають безпосередній контакт із гостями готелю;

б) продають послуги і товари;

в) практично не мають прямого контакту з гостями;

г) займаються прибиранням внутрішніх приміщень.

**36. До функцій служби прийому і розміщення відносять:**

а) здійснення грошових переказів, підготовка фінансових звітів від касирів кожної торгової точки готельного комплексу, облік, обробка і контроль первинної документації;

б) бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг; стягування плати за проживання, ведення необхідної документації;

в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;

г) перевірка правильності ведення бухгалтерської документації і складання денного звіту за даними комерційної діяльності готельного комплексу.

**37. У деяких висококласних готелях передбачена посада консьєржа, в обов'язки якого входить:**

а) надання різноманітної інформації клієнтам готелю;

б) контроль за роботою зміни покоївок на житловому поверсі;

в) виконання будь-яких замовлень клієнтів;

г) доставка напоїв і закусок у номер.

**38. У 1952 р. з'явилася професійна організація консьєржів, відома під назвою:**

а) "золоті зірки";

в) "золоті корони";

б) "золоті ключі";

г) "золоті погони".

### **39. Основним завданням планово-комерційного відділу є:**

- а) виплата працівникам заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплата по них, контроль та облік витрат;
- б) забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними та виробничими ресурсами;
- в) ведення особистих справ усіх співробітників готельного комплексу;
- г) підвищення кваліфікації, перепідготовка та стажування фахівців і обслуговуючого персоналу.

### **40. Готельна послуга – це:**

- а) дія підприємства з розміщення споживача через пропозицію номера для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням;
- б) це “те, що можна не купити, але можна фізично відчутися”, що продається як результат виробництва, а як не діяльність;
- в) це результат корисної діяльності, що змінює стан особи або товару;
- г) це “видимий товар”.

*Рекомендовані джерела: 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.*

## **Тема 5. Будівництво, архітектура та інтер'єр готельного господарства (4 год.)**

### ***Заняття 9–10***

***Мета:*** ознайомлення з архітектурою, як мистецтвом проектування, спорудження та оздоблення будов; принципами організації внутрішнього простору та особливостями формування сучасного інтер'єру готельного господарства

### ***План практичних занять***

1. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів
2. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну засобів розміщення.
3. Ресторан як вид архітектурного і дизайнерського мистецтва.
4. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
5. Привабливість споруди і дизайну готелю та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
6. Колір в інтер'єрі.
7. Освітлення та його роль в інтер'єрі.
8. Ландшафтна архітектура діючого підприємства готельного господарства.

### ***Питання для дискусії***

1. Назвіть головні чинники формування архітектурних типів споруд готелів.
2. Назвіть та охарактеризуйте головні типи планування споруд готелів.

3. Охарактеризуйте головні типи приміщень у готелях.
4. Будівлі готельного типу античного світу.
5. Типи будівель, призначених для ночівлі в Стародавній Греції.
6. Прототипи майбутніх підприємств готельного господарства в Стародавній Русі.
7. Початок будівництва готелів для бізнесменів і комерсантів.
8. Опишіть архітектурні особливості туристичних готелів, які зводились у важких природно кліматичних умовах.
9. Розкрийте сучасну концепцію архітектури підприємств готельного господарства.
10. Назвіть основні принципи будівництва та архітектури сучасних готелів.
11. Дайте характеристику меблювання, декоративного оздоблення номерів у готелях.
12. Яка роль декоративно прикладного мистецтва в художньому оформленні інтер'єру приміщень?
13. Дослідіть стилі дизайну інтер'єру підприємств готельного господарства.
14. Охарактеризуйте основні види композиції.
15. Роль та значення рівноваги, динаміки, статики, симетрії, асиметрії в композиції.
16. Особливості вбрання готелів античного світу.
17. Назвіть засоби розміщення в епоху ренесансу.
18. Архітектура, мебельний дизайн, інтер'єр готелів в епоху бароко.
19. Яка характерна риса інтер'єру готелів в стилі рококо?
20. Які характерні особливості інтер'єру в епоху неокласицизму?
21. Вкажіть на особливості європейського стилю.
22. Розкрийте сутність сучасного стилю.
23. Розкрийте важливість освітлення в сучасному інтер'єрі в готелі та роль освітлення в інтер'єрі номера.
24. Значення кольору та основні схеми кольорів в інтер'єрі підприємств готельного господарства.
25. Дослідіть історію дизайну меблів та стилістику сучасних меблів для підприємств готельного господарства.
26. Охарактеризуйте види декоративно-прикладного мистецтва, яке використовується в інтер'єрі приміщень готельного господарства.
27. Опишіть вплив кольору в інтер'єрі готелів та прийомі колірною рішення.
28. Підтвердіть важливість озеленення приміщень готельного господарства.
29. Охарактеризуйте вплив озеленення готелів на його інтер'єр.
30. Перелічіть види декоративного мистецтва, яке використовується в оформленні інтер'єру приміщень.
31. Вкажіть на важливу роль екологічного та функціонального комфорту готелів.



### *Тестові завдання*

#### **1. Визначальними ознаками неокласицизму є:**

- а) асиметрія фасадів будівель;
- б) інтер'єр, розділений навпіл підковоподібною аркою, в яку вписано колони;
- в) стилізований рослинний орнамент у декорі;
- г) використання античних тем і сюжетів, міфологічних образів і мотивів.

#### **2. Арабський стиль тяжіє до:**

- а) розкоші і витонченості;
- б) червоних кольорів і символіки драконів;
- 3) кованих і плетених меблів;
- г) використання величезних дзеркал у химерних рамках.

#### **3. Найбільш властиві акценти англійського стилю:**

- 1) драпіровка, грамотний добір штучного освітлення, яскраві кольори;
- б) зонування за допомогою кованих перегородок;
- в) дерев'яні матеріали для оздоблення меблів, камін, свічкове освітлення, білі скатертини;
- г) стилізоване оздоблення під камінь, меблі, покриті лаком темного кольору.

#### **4. Цей стиль поєднує в оздобленні і декорі шкіру, хутро, дерево, створює необхідну атмосферу розслаблення та водночас вишукану атмосферу:**

- а) іспанський;
- б) марокканський;
- в) китайський;
- г) колоніальний.

#### **5. Для стилю вінтаж в оформленні ресторанних закладів характерно:**

- 1) поєднання сучасних і старовинних предметів обстановки (книжки, статуетки, фотографії і картини, підсвічники тощо);
- б) відсутність прив'язки меблів до стін, здатність трансформування, насиченість декору металом, склом, індустріалізація стилізації;
- в) безліч декоративних елементів, легкість і зручність меблів;
- г) використання труб, арматури, складне структурування простору і стриманий декор.

#### **6. Значення дизайну приміщень бек-хаус:**

- а) не важливе;
- б) більш важливе, ніж дизайн центрального залу ресторану;
- 3) менш важливе, ніж дизайн центрального залу;
- г) не менш важливе, ніж дизайн центрального залу.

#### **7. До додаткового простору ресторану належить:**

- а) зал ресторану;
- б) аванзал;
- в) виробничі приміщення;
- г) прилегла до ресторану територія.

#### **8. Входи до ресторану мають бути:**

- а) зручними, відповідати своєму призначенню;
- б) підпорядковані єдиній тематиці ресторану;

- в) виконані в певній стилістиці дизайну;
- г) обладнані додатковими аксесуарами для атрактивності закладу.

**9. Для заміського ресторану стоянка має займати площу:**

- а) у 2–3 рази більшу, ніж будівля ресторану;
- б) у 2–3 рази меншу, ніж прилегла територія до ресторану;
- в) рівну площі будівлі ресторану;
- г) на половину меншу, ніж прилегла територія до ресторану.

**10. Обов'язковим доповненням інтер'єру є:**

- а) кольорова мозаїка;
- б) різьба по дереву;
- в) розписи на стінах;
- г) озеленення, живі квіти.

**11. Місцеве освітлення в ресторанному закладі застосовується для:**

- а) загального освітлення світильниками, розміщеними під стелею;
- б) розсіяного освітлення у площині підвісної стелі з інтенсивним освітленням танцювального майданчика, естради;
- в) освітлення окремих зон або ділянок залу, столів, елементів оформлення за допомогою бра, торшерів, настільних ламп;
- г) трьох попередньо зазначених позицій.

**12. Площа вестибюля ресторану приблизно дорівнює:**

- а) половині площі ресторану (з розрахунку 0,2–0,3 м на одне посадкове місце);
- б) площі залу (з розрахунку 0,5–0,6 м на одне посадкове місце);
- в) п'ятій площі залу (з розрахунку 0,2–0,4 м на одне посадкове місце);
- г) четвертій площі залу (з розрахунку 0,3–0,4 м на одне посадкове місце).

**13. У ресторані норма площі для естради і танцювального майданчика на одне місце становить:**

- а) 0,15 м;
- б) 0,20 м;
- в) 0,25 м;
- г) 0,30 м.

**14. Кількість секційних металевих двосторонніх вішалок із розсувними кронштейнами у приміщенні гардероба становить:**

- а) 7–10 штук на 1 м;
- б) 5–7 штук на 1 м;
- в) 3–4 штуки на 1 м;
- г) 10–12 штук на 1 м.

**15. У великих ресторанах обладнують буфети трьох видів. Один із них основний. Його функція:**

- а) для приготування і відпускання кави, чаю, какао, шоколаду;
- б) для зберігання, нарізування і відпускання хліба;
- в) для зберігання і відпускання столового посуду з фарфору, скла, кришталю, металу, столових приборів, столової білизни;
- г) для підготовки і відпускання продукції (води, пива, вино-горілчаных виробів, плодів та ягід, кондитерських і тютюнових виробів).

**16. Рациональні розміри столів для ресторанів, їдалень, кафе і барів (за висотою):**

- а) 1000–1100 мм;
- б) 900–1050 мм;
- в) 700–850 мм;
- г) 740–750 мм.

**17. Барна стійка – це робоче місце бармена, де він:**

- а) готує гарячі страви для споживачів;
- б) одержує замовлення від споживачів, які передає на кухню;
- в) готує напої, десерти, коктейлі, закуски і відпускає продукцію споживачам;
- г) відпускає споживачам тістечка, фрукти, алкогольні напої.

**18. Квіти, які використовують для сервірування столу, можуть бути:**

- а) пластикові;
- б) паперові;
- в) садові та польові;
- г) пластикові, паперові, садові та польові.

**19. Наперони – це:**

- а) довгі ефектні скатертини, які декоруються драпіровками, бантами, квітами;
- б) невеликі скатертини зі столового текстилю;
- в) комплекти з їдальної скатертини з кріпленням для «спідниці» і безпосередньо самої фуршетної «спідниці», яка оформляється різноманітним декором;
- г) банкетні декоративні скатертини.

**20. Брандмауери – це:**

- а) конструкції, що стоять окремо, павільйони очікування, вуличні меблі з рекламними поверхнями формату 1,2 x 1,8 м;
- б) ексклюзивні іміджеві конструкції на дахах будинків із використанням неону, зовнішнього і внутрішнього підсвічування;
- в) великі рекламні конструкції, розташовані на стінах будівель, видовищні споруди, що запам'ятовуються;
- г) рекламні поверхні 19 x 3 м, 24 x 5 м із зовнішнім підсвічуванням, розташовані над проїжджою частиною великих магістралей із двома і більше смугами руху в один бік.

*Рекомендовані джерела: 1–3; 5; 7; 8; 10; 13–14; 18; 38.*

## **Тема 6. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства(4 год.)**

### **Заняття 11–12**

**Мета:** закріплення теоретичних та нормативно-правових основ обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; вироблення

умінь та навичок здійснення оцінки матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

### ***План практичних занять***

1. Організаційно-функціональна характеристика приміщень та матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.
2. Функціональні особливості приміщень.
3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування споживачів, вимоги до їх підготовки до відкриття.
4. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
5. Характеристика видів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
6. Класифікація методу самообслуговування споживачів.
7. Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
8. Характеристика змішаних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
9. Вимоги до оздоблення і оснащення торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.
10. Класифікація столового посуду.
11. Характеристика та призначення столової білизни.

### ***Питання для дискусії***

1. На які групи поділяються приміщення підприємств харчування в залежності від їх функціонального призначення?
2. Від яких чинників залежить склад приміщень та їх площа?
3. Які зони приміщень передбачені у ресторані?
4. Яким чином поділяються виробничі приміщення закладів ресторанного господарства?
5. Дайте визначення технологічного процесу виготовлення продукції ресторанного господарства.
6. Які вимоги існують до приміщень закладів ресторанного господарства?
7. Які види посуду використовують у ресторанах?
8. Які існують вимоги до посуду в залежності від класу ресторану?
9. Які столові набори належать до основних? Наведіть перелік допоміжних столових наборів.
10. Що відноситься до столової білизни?
11. Які особливості столової білизни при проведенні бенкетів?

### ***Тестові завдання***

1. До принципів підвищення цін у меню не належать:
  - а) використовувати не круглі числа й утримувати в одному цифровому розряді (наприклад, 25 гривень, а нова ціна – 35 гривень);
  - б) підвищувати ціну разом зі зміною формату, дизайну або змістом меню;
  - в) у разі зміни в ціні навіть однієї страви бажано замінити весь бланк;

г) ніколи не підвищувати ціну відразу на всі страви всього меню.

**2. Виробнича діяльність ресторану охоплює:**

- а) оформлення стоянки для автомобілів споживачів ресторанної послуги;
- б) використання транспорту для закупівлі товару для ресторану;
- в) анімаційне обслуговування гостей;
- г) прогнозування торгового обороту ресторану.

**3. Відповідальний за організацію обліку в ресторані:**

- а) шеф-кухар;
- б) керівник ресторанного закладу;
- в) офіціант;
- г) метрдотель.

**4. Грошові потоки втрат у залі ресторану – це:**

- а) махінації з кредитними картками і картками на знижку;
- 2) втрати під час зберігання на складі;
- в) махінації із закупівельними цінами і кількістю товару;
- г) втрати під час зберігання на виробництві.

**5. Поради для рестораторів, які зменшують кількість крадіжок на своїх підприємствах:**

- а) запаси продукції здійснювати в максимальній кількості, достатній для приготування страв;
- б) підтримувати утворення “зв’язку” в торговельному залі: “бармен – касир”, “офіціант – кухар”, “офіціант – касир”;
- в) у жодному разі не перевіряти речі службовців ресторану, оскільки це порушує моральні норми;
- г) тримати під контролем баки зі сміттям, не дозволяти їх виносити кухарям, барменам.

**6. До виробничо-технічних заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів належать:**

- а) удосконалення процесу матеріально-технічного забезпечення;
- б) упорядкування системи ціноутворення;
- в) удосконалення нормативної бази щодо визначення оптимальної кількості сировини і працівників;
- г) застосування ресурсозберігаючих технологій.

**7. Застосування матеріального заохочення менеджерів за економне використання обладнання, інвентарю, паливно-енергетичних ресурсів належить до таких заходів щодо раціонального використання матеріально-технічних і трудових ресурсів:**

- а) виробничі;
- б) виробничо-технічні;
- в) організаційно-економічні;
- г) економічні.

**8. До соціально-економічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:**

- а) аналіз використання матеріально-технічних і трудових ресурсів;
- б) скорочення циклу переробки сировини;

- в) поліпшення якості матеріальних ресурсів, що використовуються;
- г) удосконалення системи обліку і контролю за використанням матеріальних ресурсів.

**9. Організаційні чинники ресурсозберігаючих технологій охоплюють:**

- а) поліпшення умов праці і відпочинку працівників;
- б) підвищення якості ремонту технологічного обладнання;
- в) застосування обладнання з мінімальними витратами сировини;
- г) удосконалення технічної бази, транспортування та зберігання матеріальних ресурсів.

**10. До технічних чинників ресурсозберігаючих технологій належать:**

- а) удосконалення технологічних режимів обробки сировини;
- б) організація вторинного використання сировинних ресурсів;
- в) удосконалення організації виробництва продукції;
- 4) застосування наукових основ менеджменту.

**11. Для успішного виробничого процесу в закладах ресторанного господарства:**

- а) заготівельні цехи мають розташовуватися якнайдалі від складських приміщень;
- б) розташування устаткування має бути зручним і необов'язково відповідати технічним стандартам розміщення;
- в) виробничі приміщення мають розміщуватися відповідно до будівельних норм і правил проектування, не враховуючи послідовність технологічного процесу;
- г) необхідно створити оптимальні умови для праці.

**12. Виробничі приміщення мають організовуватися:**

- а) на підземних поверхах;
- б) на наземних поверхах;
- в) орієнтуватися на південь;
- г) орієнтуватися на північний схід.

**13. Норми площі, прийняті для гарячого цеху (у м<sup>2</sup>):**

- а) 7–10;
- б) 6–8;
- в) 4–8;
- г) 4–6.

**14. До чинників мікроклімату не належать:**

- а) температура;
- б) вологість;
- в) наявність приладів для підігріву води;
- 4) швидкість руху повітря.

**15. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях:**

- а) 50–60 дБ;
- б) 60–75 дБ;
- 3) 75–85 дБ;
- г) 85–90 дБ.

**16. Персонал підприємства – це:**

- а) іміджева складова бізнесу;
- б) конкурентна перевага;
- в) генератор упровадження концепції ресторанного закладу.
- г) усі відповіді правильні.

**17. Хто організовує роботу, забезпечуючи приготування їжі високої якості та різноманітного асортименту, розподіляє обов'язки кухарів, складає графіки виходу на роботу виробничого персоналу, контролює дотримання технології приготування страв, санітарних правил, розробляє меню, у складі комісії проводить бракераж готової їжі?**

- а) технолог;
- б) директор ресторану;
- в) менеджер із виробництва;
- г) баркоміс.

**18. Керівні працівники ресторанного закладу у своїй діяльності повинні керуватися:**

- а) філософією закладу;
- б) концепцією ресторану;
- в) професійною кваліфікацією та ідеєю команди ресторанного господарства;
- г) посадовими інструкціями.

**19. Упровадженням прогресивних форм обслуговування, дотриманням працівниками правил торгівлі, техніки безпеки, санітарних вимог до оформлення контрольної стрічки, оформлення показників лічильників, контрольних-касових апаратів, розглядом скарг і пропозицій та ліквідацією недоліків, забезпеченням підвищення кваліфікації працівників ресторану займається:**

- а) менеджер кухні;
- б) директор ресторану;
- в) менеджер з обслуговування;
- г) менеджер з виробництва.

**20. Менеджер з обслуговування зобов'язаний:**

- а) щодня коригувати меню з урахуванням наявних продуктів;
- б) здійснювати бракераж страв;
- в) давати дозвіл на видачу безкоштовних обідів або напоїв;
- г) вивчати попит відвідувачів.

*Рекомендовані джерела: 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.*

## **Тема 7. Організація та моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства (4 год.)**

### ***Заняття 13–14***

**Мета:** набуття професійних знань і практичних навичок виконання технологічних операцій з підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування споживачів.

#### ***План практичних занять***

1. Технологічна схема підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість.
2. Загальна характеристика методів і форм обслуговування.
3. Призначення та особливості складання меню.
4. Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.
5. Особливості підготовки посуду, приборів та столової білизни до обслуговування.
6. Характеристика способів подавання страв і закусок у закладах ресторанного господарства.  
Організація обслуговування банкетів та прийомів
7. Організація обслуговування банкетів за столом.
8. Організація обслуговування банкетів групи “фуршет”.
9. Особливості організації харчування туристів в закладах ресторанного господарства при готелях.
10. Способи подавання страв та закусок: французький, англійський, російський, німецький, загальноєвропейський, комбінований тощо.
11. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерінгових послуг. Види кейтерінгу та їх характеристика.
12. Використання методу сіткового планування та управління (СПУ) в плануванні та підготовці до надання послуг з кейтерінгу.
13. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування).

#### ***Питання для дискусії***

1. Яке призначення має організаційно-обслуговуюча система закладу ресторанного господарства? Назвіть її складові.
2. Що включає управління процесом обслуговування?
3. Яким чином зовнішнє середовище впливає на організаційно-обслуговуючу систему закладів ресторанного господарства?
4. У чому суть системного підходу до менеджменту обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства?
5. З урахуванням яких факторів будується просторова структура організаційно-обслуговуючої системи?
6. Що таке часова структура організаційно-обслуговуючої системи?
7. З чого складається процес дослідження зовнішнього та внутрішнього середовища організаційно-обслуговуючої системи?



8. У чому полягає суть маркетингового підходу до менеджменту організаційно-обслуговуючої системи?

9. Охарактеризуйте системи обслуговування у закладах ресторанного господарства. У чому їх відмінність?

10. Які показники використовують під час оцінки якості функціонування систем обслуговування?

11. Що таке збутова діяльність закладів ресторанного господарства?

12. У чому відмінності орієнтації збутової діяльності на реалізацію виробленої продукції від орієнтації на ринок?

13. У чому суть концепції управління збутовою діяльністю?

14. Наведіть послідовність формування програми збуту закладу ресторанного господарства.

15. Які головні завдання управління організаційно-обслуговуючою системою закладу ресторанного господарства?

16. Проналізуйте ринок кейтерінгових послуг.

17. Охарактеризуйте види кейтерінгу.

18. Висвітліть вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерінгової діяльності.

### *Тестові завдання*

**1. Умовами залучення постійного споживача до ресторанного закладу є такі:**

- а) гарна кухня, професійне обладнання, вдале місце розташування;
- б) зразкове обслуговування, професійне відкриття закладу, гарна кухня;
- в) професійне відкриття закладу, інноваційні технології, вдале місце розташування;
- г) зразкове обслуговування, вдале місце знаходження, професійне обладнання.

**2. Постійний гість – це своєрідний:**

- а) рекламний агент;
- б) VIP-персона;
- в) людина, яка не потребує особливої уваги;
- г) людина, яка платить чайові.

**3. Правильність надання рекомендації:**

- а) має надаватися благальним і прохальним тоном;
- б) для точного вибору рекомендації необов'язково встановлювати тип людини;
- в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора;
- г) має залишити враження особистого вибору.

**4. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:**

- а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;

б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

**5. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:**

а) по діагоналі або в шаховому порядку;

б) рядами паралельно один до одного;

в) в хаотичному порядку;

г) по колу.

**6. Головний прохід у залі має бути не менш ніж:**

а) 3,0–4,0 м;

б) 2,0–3,5 м;

в) 1,5–2,0 м;

г) 1,2–1,5 м\*.

**7. До основних столових приборів належить:**

а) виделка для раків;

б) щипці для цукру;

в) лимонна виделка;

г) ложка для салатів.

**8. Столові прибори з такими характеристиками, як: ніж тупий, нагадує лопатку, виделка має короткі зубчики і більше заглиблення між середніми зубчиками, призначені для:**

а) плодів (яблук, груш тощо), кавунів, динь;

б) гарячих рибних страв;

в) перекладання закусок, других страв і гарнірів із загального блюда в тарілку споживача;

г) гарячих солодких страв.

**9. Ручники, які використовують офіціанти під час подачі страв, мають розміри:**

а) 25–85 см;

б) 30–80 см;

в) 35–85 см;

г) 40–90 см.

**10. Відстань між тарілкою і приборами, а також між самими приборами має бути:**

а) 0,5 см;

б) 1,0 см;

в) 1,5 см;

г) 2,0 см.

**11. “Лафітні” чарки (ємність 100–125 мм) призначені для:**

а) подачі лікерів, іноді в них наливають коньяк, якщо подають алкоголь до кави;

б) напівсухих, сухих і кріплених червоних вин;

- в) легких солодких і напівсолодких білих вин;
- г) десертних вин і подачі коктейлів.

**12. Сервірування столу не передбачає використання ножів під час:**

- а) банкетів із частковим обслуговуванням;
- б) банкетів-фуршетів;
- в) повного обслуговування відвідувачів;
- г) обслуговування в готельних номерах.

**13. У службовому приміщенні для обслуговування відвідувачів у номерах готелів офіціант може приготувати:**

- а) порційні другі страви;
- б) холодні закуски, складні за приготуванням;
- в) яєчню, зварити сосиски;
- г) гарячі перші страви.

**14. Додаткову плату за обслуговування в номерах встановлюють за тарифами на додаткові послуги, що затверджуються:**

- а) на колективних зборах робітників ресторану;
- б) місцевими органами влади;
- в) дирекцією готелю;
- г) дирекцією ресторану.

**15. Подача страв на тацях припускає:**

- а) формування таць на очах у відвідувачів;
- б) поверхня таці має бути гладкою, нешорсткою;
- в) підвищення якості ресторанних послуг;
- г) необхідність передачі посуду або страви на дальні відстані.

**16. Під час сервісу по-англійськи на край тарілки не можна накладати їжу, однак винятком є:**

- а) шупальця восьминога;
- б) спагетті;
- в) спаржа;
- г) м'ясні гарніри.

**17. Обслуговування по-англійськи передбачає присутність кухарок у парадній формі у таких випадках:**

- а) якщо обслуговується кілька гостей за столом;
- б) у разі подачі складних страв;
- в) приготування коктейлів на очах у відвідувачів;
- г) під час розкладання гарніру на очах у відвідувачів для створення колірної гами.

**18. За французької системи обслуговування до складу бригади офіціантів входить сомельє – людина, яка:**

- а) займається приготуванням перших страв;
- б) подає до столу гарніри;
- в) знається на приготуванні соусів;
- г) здійснює обслуговування відповідно до винної карти ресторану.

**19. За обслуговування по-російськи:**

- а) гість сам визначає обсяг потрібної йому їжі;

- б) їжа готується на очах у відвідувачів;
- в) такий вид обслуговування незручний для банкетів і вечірок;
- 4) офіціанти не вдягають рукавичок, обслуговуючи урочистості і банкети.

**20. Негативні аспекти ресторанного обслуговування по-американськи:**

- а) офіціанти постійно перебувають у контакті з гостями;
- б) заздалегідь визначити розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому що розмір порцій визначається наперед;
- в) потрібна велика кількість обслуговуючого персоналу;
- г) цей вид обслуговування користується популярністю, ніж сервіс по-російськи.

**21. Ідеальна температура безалкогольних напоїв під час їхньої подачі коливається в межах:**

- а) від 12°C до 15°C;
- б) від 4°C до 8°C;
- в) від 6°C до 10°C;
- г) від 10°C до 15°C.

**22. Для підтримки оптимальної температури винних виробів можливе:**

- а) швидке охолодження напою;
- б) нагрівання вина до певної температури (наприклад, у духовках, під струменем гарячої води);
- в) пляшку необхідно потрясти для перемішування напою;
- г) для охолодження і підігріву вино вимагає певних витрат часу.

**23. Правила замовлення спеціального харчування на повітряному транспорті передбачають термін замовлення не пізніше:**

- а) 36 годин до вильоту;
- б) 24 години до вильоту;
- в) 12 годин до вильоту;
- г) 8 годин до вильоту.

**24. Робота бару і кухні в препатійному ресторані:**

- а) бар має менше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;
- б) бар має більше навантаження ніж кухня, яка включає закуски, фондю, страви розраховані на всю компанію;
- в) бар бере на себе усе навантаження, та пропонує гостю легкі закуски, безалкогольні, слабоалкогольні та алкогольні напої, коктейлі;
- г) бар та кухня несуть на собі рівновелике навантаження.

**25. Послідовність підготовки ресторану до обслуговування відвідувачів:**

- а) попереднє сервірування столів; прибирання приміщень; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; розміщення меблів;
- б) прибирання приміщень; розміщення меблів; отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;
- в) розміщення меблів; прибирання приміщень, отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів;

г) отримання і підготовка посуду, приборів, столової білизни для сервірування столів; прибирання приміщень; попереднє сервірування столів.

**26. Головний прохід у залі має бути не менш ніж:**

- а) 3,0–4,0 м;
- б) 2,0–3,5 м;
- в) 1,5–2,0 м;
- г) 1,2–1,5 м.

**27. Квадратні столи в залі ресторану краще встановлювати:**

- а) по діагоналі або в шаховому порядку;
- б) рядами паралельно один до одного;
- в) в хаотичному порядку;
- г) по колу.

*Рекомендовані джерела:* 4; 9–10; 14–17; 19; 21–22; 28–30; 37; 41; 43.

## **Тема 8. Культура обслуговування в готельному господарстві (4 год.)**

### ***Заняття 15–16***

**Мета:** Вивчення організації культури обслуговування в готельному господарстві, зокрема принципів спілкування персоналу з мешканцями готелю, норми поведінки людей у процесі спілкування; основних вимог до працівників готельного господарства.

### ***План практичних занять***

1. Поняття якості готельних послуг.
2. Чинники, які формують якість обслуговування.
3. Вимоги до якісного обслуговування.
4. Фактори впливу на якість обслуговування у готельних комплексах.
5. Додаткові готельні послуги як показник якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування.

### ***Питання для дискусії та навчальні завдання***

1. Дайте визначення поняття “якість обслуговування”. Розкрийте особливості готельних послуг.
2. Назвіть показники, які використовуються для визначення якості обслуговування в окремих готельних підприємствах.
3. Дайте характеристику чинників, що впливають на формування якості обслуговування.
4. Назвіть вимоги до якісного обслуговування.
5. Наведіть класифікацію та характеристику властивостей готельних послуг.
6. Класифікація елементів обслуговування виходячи із сприйняття клієнтів. Дайте коротку характеристику.
7. Назвіть фактори впливу на якість обслуговування в закладах готельного господарства.

### *Тестові завдання*

**1. Технічна культура готельного підприємства визначається:**

- а) кваліфікацією персоналу;
- б) організацією управління готелем;
- в) якістю матеріальної бази;
- г) технічним оснащенням готелю.

**2. Культура праці в готелі визначається:**

- а) станом матеріальної бази;
- б) характеристикою будинку готелю;
- в) рівнем кваліфікації та професійної майстерності кадрів;
- г) знанням іноземних мов.

**3. Організаційно-управлінська культура в готелі визначається:**

- а) станом матеріальної бази;
- б) естетикою праці;
- в) раціональним менеджментом;
- г) кваліфікацією адміністративної служби.

**4. Взірєць, еталон, мірило якості послуг готелю – це:**

- а) наукова організація праці;
- б) стандарт;
- в) пріоритет;
- г) думки споживачів.

**5. Базою розробки готельних стандартів є:**

- а) міждержавні угоди;
- б) нормативні документи готелю;
- в) наукова література з проблем галузі.
- г) всі відповіді правильні.

**6. Якість обслуговування – це:**

а) сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей;

б) забезпечення якнайшвидшого розміщення туристів у готелях, мотелях, кемпінгах тощо;

в) забезпечення рівня обслуговування, що відповідає вимогам доданого розряду готелю та категорії номера;

г) результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача.

**7. На якісне обслуговування в готелях впливають такі фактори:**

- а) стан матеріально-технічної бази;
- б) зручне планування та якісне облаштування приміщень готелю;
- в) оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями й устаткуванням;
- г) всі відповіді правильні.

**8. Ефективність праці персоналу готелів визначається:**

- а) економією часу туристів;
- б) високою культурою та якістю готельних послуг;

- в) скороченням витрат споживання;
- г) всі відповіді правильні.

**9. Психологічний алгоритм обслуговування гостей містить:**

- а) досконале вміння персоналу ресторану користуватися технічними приладами;
- б) знання 3–4 іноземних мов;
- в) гарне розуміння декору та інтер'єру ресторанного закладу;
- г) формування гарних відносин із гостем та з'ясування його справжніх намірів і бажань.

**10. Одним із типів відвідувачів ресторану є емоційні люди, яким притаманні такі якості:**

- а) люблять ризикувати, наполегливі, роблять категоричні твердження;
- б) обережні, повільні, ненастирливі, уміють слухати;
- в) найбільше цінують відносини між людьми, легко вступають у контакт, не дуже цікавляться фактами, деталями, проявляють дружелюбність;
- г) замкнені люди, стримані, неговіркі, цікавляться фактами і деталями.

**11. Пріоритетами для відвідувача-“актора” є:**

- а) можливість зберегти час, визнання, престиж, можливість заробити гроші;
- б) визнання, комфорт, безпека;
- в) економія, безпека, користь;
- г) престиж, визнання, можливість.

**12. Для відвідувача-“скептика” характерні:**

- а) обережність, критичність, пунктуальність, розважливність, ретельність;
- б) категоричність, ініціативність, прагматизм, напористість, нетерплячість;
- в) привітність, сентиментальність, уникання сварок і суперечок, схильність до поступок; упередженість;
- г) красномовність, енергійність, оптимізм, ідеаліст, не вміє слухати, любить розважатися і розважати інших.

**13. Під час обслуговування споживача-“контролера” ресторану необхідно:**

- а) бути енергійним, надихати його на прояв ініціативи, активно мотивувати свої пропозиції, триматися впевнено;
- б) триматися по-діловому, відразу переходити до справи, бути лаконічним, зосереджувати увагу на практичній вигоді та актуальності пропозиції;
- в) триматися дружелюбно і неформально, ставити запитання на особисті теми, пропонувати допомогу, робити компліменти, не квапити;
- г) слід чітко висловлювати думки, приділяти увагу дрібницям і доказам, триматися впевнено і стримано, не спонукати до рішення про вибір страв чи напоїв.

**14. Правильність надання рекомендації:**

- а) має надаватися благальним і прохальним тоном;
- б) для точного вибору рекомендації необов'язково встановлювати тип людини;
- в) надається як виключний аспект у роботі ресторатора;
- г) має залишити враження особистого вибору.

**15. Обслуговуючому персоналу слід уникати:**

- а) порівняння поведінки гостей і своїх очікувань;
- б) відвертості у спілкуванні з гостями, необхідно дотримуватися дрес-коду;
- в) спілкування зі споживачами на сторонні теми;
- г) частого контакту з гостями.

**16. Сутність тактовності, як необхідної риси ресторатора полягає у:**

- а) вмінні передбачати можливі запитання та побажання співрозмовника;
- б) готовності докладно інформувати споживача з усіх істотних тем;
- 3) розумінні співрозмовника, прагненні уникнути недоречних запитань, обговоренні тем, які можуть виявитися неприємними для співрозмовника;
- г) вмінні спокійно реагувати на несподівані запитання і висловлювання співрозмовника.

**17. Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає:**

- а) тісних взаємин з гостем, фактично панібратство;
- б) настирливості у досягненні своїх цілей;
- в) володіння ресторанним етикетом;
- г) уміння передавати те, що не користується особливим попитом.

**18. Укажіть неможливість функціонування системи крадіжок у ресторанному закладі:**

- а) “підприємство – гість”;
- б) “гість – персонал”;
- 3) “персонал – гість”;
- г) “персонал – підприємство”.

**19. Документація ресторанного закладу не допомагає усунути на підприємстві випадки крадіжок та злочинства:**

- а) договори про матеріальну відповідальність;
- б) листи інвентаризації (бар, виробництво, інвентар, господарські товари);
- в) меню;
- г) акти контрольних закупівель.

*Рекомендовані джерела:* 1–3; 5; 7; 8–10; 13; 14; 38.

## **Тема 9. Вступ до менеджменту гостинності**

### **Заняття 17–18**

**Мета:** розглянути особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

#### **План практичних занять**

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Історія розвитку менеджменту як науки та специфічної сфери людської діяльності.
3. Наукові підходи у менеджменті.
4. Сутність категорій “управління” та “менеджмент»”.



5. Менеджмент індустрії гостинності: цілі, завдання та види.
6. Система методів менеджменту у роботі підприємств готельно-ресторанного господарства.
7. Класифікація принципів менеджменту в сфері гостинності.
8. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності в Україні.

### *Питання для дискусії*

1. Дайте визначення понять “менеджмент”, “управління” та “управлінські відносини”.
2. Розкрийте сутність економічного механізму менеджменту.
3. Визначте основні цілі та завдання менеджменту. За якими критеріями класифікуються цілі підприємств готельно-ресторанного бізнесу?
4. Наведіть систематизацію основних видів менеджменту. Розкрийте види менеджменту в залежності від сфери діяльності.
5. Які види організаційних структур застосовуються у туристичному бізнесі?
6. У чому полягають негативні сторони лінійних, функціональних та лінійно-функціональних організаційних структур?
7. Якими є позитивні сторони лінійно-штабної, дивізійної та матричної організаційних структур?
8. Перелічіть основні принципи менеджменту.
9. Які методи існують в менеджменті?
10. Наведіть приклади застосування економічних методів менеджменту в системі готельно-ресторанного сервісу.
11. Назвіть основоположників стратегічного менеджменту. Визначте передумови розвитку стратегічного менеджменту в Україні

### *Тестові завдання*

#### **1. Менеджмент – це:**

- а) сукупність принципів, методів, засобів та форм управління підприємством з метою підвищення його ефективності та прибутковості;
- б) сукупність стійких норм, принципів та вірувань відносно того як дана організація повинна і може реагувати на зовнішній вплив, як варто вести себе в організації і яка сутність її існування;
- в) сукупність взаємодіючих елементів, які утворюють єдине ціле;
- г) сукупність певних обставин та факторів, що впливають на процес прийняття управлінських рішень.

#### **2. Термін “управління” і сфери його застосування:**

- а) застосовується переважно до діяльності людей в сфері економіки;
- б) є синонімом терміну «менеджмент», але він переважно застосовується до ширшого кола об’єктів, різних видів людської діяльності;
- в) не є синонімом терміну «менеджмент» і застосовується тільки до діяльності людей у сфері економіки;

г) застосовується при визначенні системи заходів щодо координації діяльності людей.

**3. Що слід розуміти під терміном “менеджмент”?**

- а) керування якоюсь системою;
- б) управління якоюсь соціально-економічною системою (підприємством);
- в) управління будь-чим;
- г) постійний контроль діяльності персоналу в організації.

**4. Менеджмент з функціональних позицій – це процес:**

- а) планування, організації, контролю, регулювання;
- б) планування, організації, мотивації, контролю, які необхідні для досягнення певної мети;
- в) планування, організації, мотивації;
- г) організації і контролю.

**5. Суб’єкт та об’єкт управління об’єднує:**

- а) партнерство та спільна позиція;
- б) спільне місце їхньої діяльності;
- в) спільна мета діяльності;
- г) спільне бажання отримувати прибутки.

**6. Об’єкт управління – це:**

- а) людина, або група людей, якими управляють;
- б) апарат управління;
- в) люди, які займаються управлінням;
- г) люди, які виконують певні завдання.

**7. “Батьком” школи наукового управління вважається:**

- а) А Файоль;
- б) Е. Мейо;
- в) Ф. Тейлор;
- г) М. Фоллет.

**8. Важливий внесок “школи наукового управління” у практику управління полягає у:**

- а) створенні універсальних принципів управління;
- б) перенесенні центру уваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми;
- в) систематичному використанні засобів стимулювання праці з метою зацікавлення персоналом у підвищенні його продуктивності праці;
- г) застосуванні в управлінні математики, статистики тощо.

**9. Найвідомішим представником адміністративної (класичної) школи управління вважається:**

- а) Ф. Тейлор;
- б) А. Файоль;
- в) Е. Мейо;
- г) М. Фоллет.

**10. Важливим внеском “Школи людських стосунків” у практику управління вважається:**

- а) перенесення центру ваги в управлінні з виконання завдань на стосунки між людьми;
- б) створення універсальних принципів управління;
- в) систематичне використання засобів стимулювання праці з метою зацікавлення працівників у збільшенні продуктивності і обсягів виробництва;
- г) застосування в управлінні математики, статистики тощо.

**11. Якщо управління розглядається не як серія розрізнених дій, а як єдиний процес впливу на організацію, то ми маємо справу з підходом:**

- а) системним;
- б) ситуаційним;
- в) процесним;
- г) поведінковим.

**12. Якщо управління розглядає всі процеси і явища у вигляді цілісної системи, що має нові якості і функції, які відсутні у елементів, що її складають, то ми маємо справу з підходом:**

- а) поведінковим;
- б) процесним;
- в) ситуаційним;
- г) системним.

**13. Підхід, який вимагає прийняття оптимального рішення, що залежить від співвідношення взаємодіючих факторів – це:**

- а) ситуаційний;
- б) системний;
- в) процесний;
- г) поведінковим.

**14. Які основні підходи до управління існують в державах з розвинутою ринковою економікою?**

- а) системний;
- б) процесний;
- в) системний та ситуаційний;
- г) процесний, системний та ситуаційний.

**15. Процесний підхід до управління – це:**

- а) сукупність безперервних взаємопов’язаних дій, які виконуються в певній послідовності;
- б) сукупність безперервних операцій і процедур;
- в) безперервне виконання операцій і процедур;
- г) безперервне виконання планових завдань.

**16. Системний підхід до управління – це:**

- а) сукупність взаємопов’язаних елементів (частин);
- б) сукупність взаємопов’язаних елементів (частин), які, постійно взаємодіючи, визначають характер організації;
- в) сукупність взаємодіючих частин в організації;
- г) сукупність суб’єкта і об’єкта управління.

**17. Ситуаційний підхід до управління – це:**

- а) підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій з метою досягнення певних цілей організації;
- б) підбір прийомів менеджменту для розв'язання конкретних управлінських ситуацій;
- в) прийоми менеджменту для вирішення тих чи інших поставлених завдань.
- г) прийоми для досягнення цілей організації.

**18. Що є об'єктом вивчення менеджменту?**

- а) окремі підрозділи організації;
- б) фінансові процеси;
- в) матеріальні процеси;
- г) організації та процеси, що в них здійснюються.

**19. Що слід розуміти під місією організації?**

- а) основні завдання організації;
- б) основні функції організації;
- в) основні види робіт організації;
- г) чітко виражену причину існування організації.

**20. Концепція “Управління за цілями” передбачає:**

- а) авторитарне визначення цілей підлеглих;
- б) побудову “каскаду цілей” організації;
- в) високий ступінь самоконтролю з боку підлеглих;
- г) правильні відповіді 2 і 3.

**21. Цілі організації це:**

- а) конкретний стан окремих характеристик організації, досягнення яких є для неї бажаним;
- б) стан існування організації;
- в) відмінні особливості, якими характеризується організація;
- г) вимоги до організації

**22. Лінійна структура управління застосовується переважно в:**

- а) управлінні великими організаціями;
- б) управлінні малими організаціями;
- в) управлінні об'єднаннями організацій;
- г) управлінні кооперативними організаціями.

**23. Функціональна структура управління застосовується переважно в:**

- а) управлінні середніми за розміром та чисельністю працюючих організаціями;
- б) управлінні великими організаціями;
- в) управлінні об'єднанням організацій;
- г) управлінні середніми і малими організаціями.

**24. Лінійно-функціональна структура управління застосовується переважно в:**

- а) управлінні середніми за розміром організаціями;
- б) управлінні малими організаціями;
- в) управлінні великими сучасними організаціями;
- г) управлінні великими і малими організаціями.

**25. Матричні організаційні структури управління застосовується переважно в:**

- а) управлінні багатoproфільними організаціями з великою кількістю виробництв, надання послуг обмеженого життєвого циклу;
- б) управлінні спільними організаціями;
- в) управлінні середніми за розміром організаціями;
- г) управлінні великими організаціями.

*Рекомендовані джерела:* 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.

## **Тема 10. Процес вироблення і реалізації управлінських рішень у сфері гостинності (4 год.)**

### ***Заняття 19–20***

**Мета:** розкрити сутність управлінських рішень, охарактеризувати підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.

#### ***План практичних занять***

1. Сутність функцій менеджменту гостинності.
2. Рівні управління в менеджменті.
3. Інформація і комунікації в менеджменті.
4. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
5. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
6. Керівництво та лідерство.
7. Ефективність менеджменту гостинності.
8. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.

#### ***Питання для дискусії***

1. Поняття функцій менеджменту та їх роль в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.
2. Планування як функція менеджменту туристичного підприємства.
3. Організація виробництва послуг як функція туристичного менеджменту
4. Мотивація і стимулювання в готельно-ресторанних комплексах.
5. Мотиваційний механізм менеджерів, спеціалістів і службовців, його подібність і відмінність.
6. Поточне стимулювання й винагорода за кінцевий результат роботи, суть і можливості щодо їх застосування на підприємствах готельного, курортного та туристичного бізнесу.
7. Охарактеризуйте фахову й внутрішньофірмову види кар'єри.
8. Заохочення працівників управлінням наданням їм вільного часу й сприятливого режиму роботи.

9. Функція контролю у готельному, курортному та туристичному сервісі
10. Які фактори визначають необхідність здійснення функції контролю?  
Перелічіть основні принципи контролю.
11. Подайте характеристику основних видів контролю, що здійснюються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
12. Як необхідно впроваджувати заходи для підвищення ефективності функції контролю на підприємствах сфери гостинності?
13. Охарактеризуйте особливості менеджерської діяльності в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.
14. Перелічіть функціональні обов'язки менеджерів готельного бізнесу.
15. Подайте характеристику регламентуючим, розпорядчим та дисциплінарним методам менеджменту.
16. Які види дисципліни існують в готельно-ресторанному бізнесі?
17. Які вимоги ставлять до управлінських рішень?
18. За якими ознаками класифікують управлінські рішення?
19. Назвіть етапи процесу розробки й прийняття управлінських рішень?
20. Які фактори впливають на ефективність виконання управлінських рішень?
21. Подайте визначення кількісним, якісним і структурним характеристикам кадрового потенціалу підприємств.
22. Перелічіть показники, які визначають якість праці.
23. Які методи й прийоми використовують для оцінки претендентів на вакантну посаду в апараті управління?
24. Назвіть етапи добору управлінських кадрів для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
25. Перелічіть вимоги до особистості сучасного менеджера.
26. У чому полягає особливість зарубіжних технологій управління працівниками?
27. Перелічіть основні види комунікацій, застосовувані на підприємствах готельно-ресторанного господарства.
30. Як визначити економічну та соціальну ефективність менеджменту у сфері гостинності?

### *Тестові завдання*

**1. В якому порядку реалізуються основні (загальні) функції управління?**

- а) організація, планування, контроль, мотивація;
- б) планування, організація, контроль, мотивація;
- в) планування, організація, мотивація, контроль;
- г) організація, контроль, мотивація, планування.

**2. До числа основних загальних функцій менеджменту не належать:**

- а) планування;
- б) кредитування;
- в) організація, мотивація;
- г) контроль.

### **3. Що мається на увазі під поняттям “функція планування”?**

- а) встановлення цілей та завдань розвитку об’єктів управління, визначення шляхів та засобів їх досягнення;
- б) встановлення цілей організації;
- в) визначення шляхів і засобів виконання завдань;
- г) визначення способів досягнення цілей організації.

### **4. Контроль – це:**

- а) вид управлінської діяльності щодо забезпечення виконання певних завдань та досягнення цілей організації;
- б) вид людської діяльності;
- в) спостереження за роботою персоналу організації;
- г) спостереження за виконанням персоналом окремих завдань.

### **5. Є такі види контролю:**

- а) попередній та заключний;
- б) попередній та поточний;
- в) поточний та заключний;
- г) попередній, поточний та заключний.

### **6. Контроль за виконанням управлінських рішень необхідно здійснювати з метою:**

- а) відповідального ставлення працівників до своїх обов’язків;
- б) своєчасного виявлення відхилень у виконанні рішень і вжиття відповідних заходів;
- в) чіткого виконання функцій;
- г) своєчасного виконання співробітниками своїх завдань.

### **7. Лідерство у менеджменті – це здатність:**

- а) розпоряджатися всіма ресурсами в організації;
- б) впливати на менеджерів підрозділів і на окремих працівників;
- в) впливати на індивідуумів і групи людей з метою досягнення цілей організації;
- г) впливати на людей для отримання запланованих прибутків.

### **8. Одна з характеристик лідера:**

- а) обмежений внутрішньо груповими стосунками;
- б) призначається офіційно;
- в) несе відповідальність перед законом за стан справ у групі;
- г) нема правильної відповіді.

### **9. Стиль керівництва (управління) – це:**

- а) манера поведінки керівника з підлеглими;
- б) узвичаєна манера поведінки керівника щодо підлеглих, яка впливає на них і спонукає до досягнення цілей організації;
- в) манера поведінки спеціалістів апарату управління;
- г) манера поведінки керівника в процесі виконання своїх функцій.

### **10. Підхід до управління з позицій особистих якостей ґрунтується на пошуку:**

- а) характеристик, притаманних менеджерам основних підрозділів організації;

б) характеристик, притаманних менеджерам і провідним спеціалістам організацій;

в) характеристик, притаманних усім ефективним менеджерам;

г) характеристик, притаманних менеджерам середньої ланки організації.

**11. Поведінковий підхід до управління ґрунтується на дослідженні:**

а) манери поведінки менеджерів і досвідчених спеціалістів щодо підлеглих;

б) манери поведінки керівників вищої ланки щодо підлеглих;

в) поведінки менеджерів щодо досвідчених спеціалістів;

г) манери поведінки менеджерів щодо підлеглих.

**12. Що покладено в основу ситуаційного підходу до управління?**

а) особисті якості персоналу;

б) особисті якості керівників і спеціалістів;

в) особисті якості спеціалістів;

г) визначення стилів поведінки і особистих якостей, що найбільше відповідають конкретним ситуаціям.

**13. Американський дослідник Р. Лайкерт дійшов висновку, що стиль керівництва може бути орієнтованим:**

а) переважно на роботу;

б) або на роботу, або на людину;

в) переважно на людину;

г) тільки на людину.

**14. Еталонна влада ґрунтується на:**

а) засадах примусу;

б) силі особистих якостей або здібностей лідера;

в) силі волі лідера;

г) моральних якостях лідера.

**15. Влада, яка базується на засадах примусу, це вплив на:**

а) персонал через винагороди;

б) керівників підрозділів через моральне стимулювання;

3. персонал через страх;

г) персонал, через моральне і матеріальне стимулювання.

**16. Керівник організації, який зосереджений на роботі (орієнтований на завдання), перш за все турбується про:**

а) розроблення ефективної системи оплати праці персоналу;

б) розроблення гнучких графіків виходу на роботу;

в) розроблення програм соціального розвитку персоналу;

г) проектування завдання та розроблення системи винагород для підвищення продуктивності праці.

**17. Управлінське рішення – це:**

а) форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;

б) результат діяльності менеджерів;

в) основна форма впливу менеджера на об'єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;

г) форма керівництва організацією.



**18. Однією із вимог, яка пред'являється до управлінських рішень є:**

- а) адресність;
- б) технічність;
- в) організаційність;
- г) специфічність.

**19. Реалізація управлінських рішень з мінімальними витратами виражається через:**

- а) ефективність;
- б) реальність;
- в) законність;
- г) своєчасність.

**20. Що є основною метою розробки і реалізації управлінських рішень на будь-якому рівні управління?**

- а) досягнення цілей організації;
- б) виконання виробничих завдань;
- в) отримання прибутку;
- г) досягнення цілей організації.

**21. Керівник організації повинен залучати членів трудового колективу при виробленні управлінських рішень для того, щоб:**

- а) зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість;
- б) розширити базу знань з конкретних питань та скористатися колективним досвідом;
- в) створити про себе думку як про керівника-демократа;
- г) не зробити помилок.

**22. Контроль за виконанням управлінських рішень необхідно здійснювати з таких причин:**

- а) для своєчасного виявлення відхилення у виконанні рішень і вжиття відповідних заходів;
- б) для чіткого виконання наказів;
- в) бо є функцією управління;
- г) для заохочування працівників.

**23. Основною метою розробки і реалізації управлінських рішень на будь-якому рівні управління є:**

- а) досягнення цілей організації;
- б) виконання виробничих комерційних та інших завдань;
- в) отримання прибутку;
- г) вплив на діяльність колективу.

**24. За рівнем прийняття управлінські рішення можна класифікувати таким чином:**

- а) на середньому і вищому рівнях управління;
- б) на вищому, середньому і нижчому рівнях управління;
- в) на вищому і найвищому рівнях управління;
- г) на найвищому і середньому рівнях управління.

**25. Продуктом управлінської праці є:**

- а) управлінські рішення;

- б) інформація;
- в) обчислювальна техніка;
- г) майно.

**26. Комунікація – це:**

- а) процес обміну інформацією між двома або більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння;
- б) обмін інформацією;
- в) сукупність прийомів впливу на систему;
- г) напрям управлінської діяльності, який дає змогу здійснити управлінський вплив на об'єкт управління.

**27. Комунікаційний стиль – це:**

- а) спосіб, за допомогою якого індивідуум будує комунікаційні взаємодії з іншими;
- б) відправлення інформації без використання слів;
- в) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;
- г) швидкість обміну інформацією.

**28. Комунікаційна мережа – це:**

- а) поєднання учасників, які беруть участь в комунікаційному процесі за допомогою інформаційних потоків;
- б) відправлення інформації без використання слів;
- в) спосіб, за допомогою якого індивідуум будує комунікаційні взаємодії з іншими;
- г) викривлення повідомлення при його подальшій передачі.

**29. Комунікаційний процес передбачає послідовність таких етапів:**

- а) зародження ідеї, кодування, вибір каналу, передача, декодування, зворотній зв'язок;
- б) зародження ідеї, кодування, вибір каналу, декодування, передача;
- в) зародження ідеї, кодування, передача, вибір каналу, декодування;
- г) зародження ідеї, передача, зворотній зв'язок.

**30. Визначте елементи комунікаційного процесу:**

- а) зародження ідеї, кодування та вибір каналу, передача, декодування;
- б) збори, наради, ділові бесіди та переговори, телефонні розмови тощо;
- в) відправник, повідомлення, канал, отримувач (споживач);
- г) нема вірної відповіді.

**31. До основних типів конфлікту відносять:**

- а) між особовий;
- б) середній;
- в) цільовий;
- г) демократичний.

**32. Під організаційним слід розуміти конфлікт, що виник:**

- а) між групами працівників;
- б) в організації;
- в) між окремими працівниками;
- г) між керівниками всіх рівнів організації.

**33. Якими можуть бути конфлікти за характером наслідків?**

- а) конструктивними і руйнівними;
- б) конструктивними, деструктивними та руйнівними;
- в) руйнівними;
- г) деструктивними та конструктивними.

**34. Які конфлікти ведуть до прогресивних змін в організації?**

- а) конструктивні;
- б) руйнівні;
- в) деструктивні;
- г) руйнівні і конструктивні;

**35. Внутрішньо особистісні конфлікти виникають, зазвичай, тоді, коли:**

- а) один із працівників має конфліктні риси характеру;
- б) всі працівники мають конфліктні риси характеру;
- в) до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги;
- г) окремі працівники мають холеричний характер.

**36. Робочий час керівника можна поділити на наступні частини:**

- а) заплановані справи, резерв часу на непередбачені роботи та творчу діяльність;
- б) заплановані справи, резерв часу на творчу діяльність;
- в) заплановані справи, резерв часу на непередбачені роботи та наради;
- г) наради, зустрічі та резерв часу на творчу діяльність.

**37. Ефективність – це:**

- а) відношення результату до витрат;
- б) відношення витрат до результату;
- в) різниця між витратами та результатом;
- г) сума всіх витрат.

**38. Що слід розуміти під ефективністю менеджменту організації?**

- а) виконання основних господарських завдань;
- б) досягнення певного обсягу прибутку;
- в) досягнення запланованих результатів діяльності організації;
- г) завоювання нових ринків збуту товарів та послуг.

**39. Концепція, згідно якої діяльність організації спрямована на досягнення певних цілей, а ефективність управління характеризується ступенем досягнення поставлених цілей називається:**

- а) цільова концепція;
- б) системна концепція;
- в) функціональна концепція;
- г) композиційна концепція.

**40. Концепція, згідно якої управління розглядається з точки зору організації праці та функціонування управлінського персоналу, а ефективність управління характеризує співставлення результатів та витрат самої системи управління, називається:**

- а) цільова концепція;
- б) системна концепція;

- в) функціональна концепція;
- г) композиційна концепція.

**41. Концепція, згідно якої ефективність управління визначається ступенем впливу управлінської праці на результати діяльності організації в цілому, називається:**

- а) цільова концепція;
- б) системна концепція;
- в) функціональна концепція;
- г) композиційна концепція.

*Рекомендовані джерела: 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.*

## **Тема 11. Основи маркетингу в індустрії гостинності (4 год.)**

### ***Заняття 21–22***

**Мета:** Розкрити значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.

### ***План практичних занять***

1. Основні категорії маркетингу в індустрії гостинності.
2. Підходи до сегментування ринку індустрії гостинності
3. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
4. Позиціонування на ринку послуг.
5. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
6. Специфіка продукту індустрії гостинності.
7. Життєвий цикл туристського продукту.
8. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
9. Формування лояльних стосунків зі споживачем у сфері послуг.
10. Формування пакета готельних послуг.
11. Нові готельні послуги, особливості їхнього впровадження на ринок.
12. Кейс “Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг”.

### ***Питання для дискусії***

1. Дайте визначення поняттю “маркетинг”.
2. У чому полягає головна мета маркетингу в індустрії гостинності?
5. Назвіть основні етапи позиціонування.
6. Охарактеризуйте складові продукту індустрії гостинності.
3. Сегментування споживачів індустрії гостинності за системою VALS.
7. Висвітліть модель маркетинг-міксу в індустрії гостинності: складові, сутність та особливості.
4. Опишіть характерні риси маркетингу в сфері послуг

5. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?
6. Що ви розумієте під поняттям “життєвий цикл туристського продукту”?
7. Розкрийте основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності
8. Окресліть основні види маркетингу взаємовідносин.
9. Поясніть, у чому полягають особливості змісту і форми послуг, а також технології їх надання (купівлі-продажу)?
10. Розкрийте економічну й організаційну суть торгівлі послугами.
11. Які специфічні функції виконує торгівля послугами? Які з них обумовлюються концепцією маркетингу?
12. Охарактеризуйте готельний продукт.
13. Назвіть основні фактори, які впливають на попит у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
14. Які сили конкуренції діють у галузі ресторанного й готельного господарства?
15. Чи може тип підприємства харчування впливати на попит у готельному комплексі?

### *Тестові завдання*

#### **1. Глибина реклами – це:**

- а) кількість звернень потенційного гостя до вашої реклами за певний проміжок часу;
- б) відсоток від загальної кількості населення, на який поширюється вплив засобів інформації (“сегмент” населення);
- в) кількість людей, які побачать або почують вашу рекламу;
- г) сума, витрачена на оплату засобам масової інформації для того, щоб реклама досягла тисячі осіб.

#### **2. Дизайн-студія виконує:**

- а) розробку ескізів і виготовлення сувенірної продукції ресторанного закладу;
- 2) проведення дегустацій;
- в) розробку системи знижок;
- г) проведення експертних та глибинних інтерв'ю.

#### **3. Маркетингові дослідження не включають:**

- а) проведення фокус-груп;
- б) моніторинг ЗМІ;
- в) оцінку ефективності рекламної діяльності (рекламних заходів);
- г) виготовлення воблерів та хард-постерів.

**4. Професійна система продажів у ресторанному бізнесі включає досягнення трьох конкретних цілей. Необхідно виключити одну з цілей, що не входить у професійну систему продажів у ресторанній сфері:**

- а) гарантований збут;
- б) незалежність від кадрів;

- в) планове збільшення збуту;
- г) оптимальне місце розташування відповідно до споживачів ресторанної послуги.

**5. Існують такі способи позиціонування готельних послуг:**

- а) на основі специфічних властивостей готельних послуг;
- б) за допомогою категорій споживачів;
- в) шляхом розділення класів готельних послуг;
- г) всі відповіді правильні.

**6. Для проведення правильної цінової політики ресторану несуттєвим є чинник:**

- а) державного оподаткування відповідно до ставок єдиного податку;
- б) ціни на аналогічні страви в конкурентів;
- в) коефіцієнт прибутковості (рентабельності) страв;
- г) вартість праці рестораторів, витраченої на виробництво цих страв.

**7. У разі визначення передбачуваної ціни на страву відповідно до собівартості її процентне відношення становить:**

- а) 15%;
- б) 25%;
- в) 20%.
- г) 30%.

**8. Маркетингові дослідження ринку готельних послуг повинні забезпечити систему управління готелю:**

- а) інформацією для прийняття стратегічних рішень (чи варто виходити на ринок?);
- б) інформацією для прийняття тактичних рішень (планування обсягів продажів);
- в) інформацією для забезпечення банку даних, що знаходяться в розпорядженні готелю;
- г) всі відповіді правильні.

**9. Попит залежить від:**

- а) ціни, якості, еластичності, сервісного обслуговування;
- б) якості, грошових коштів;
- в) ціни, чистого прибутку;
- г) сервісного обслуговування, грошових коштів.

**10. Платоспроможна потреба у певному товарі – це:**

- а) попит;
- б) чистий прибуток;
- в) пропозиція;
- г) грошові кошти.

**11. Основним типом побудови маркетингових структур є:**

- а) функціональний (за видами маркетингової діяльності);
- б) орієнтований на послуги готельного комплексу;
- в) регіональний (орієнтовані на ринки регіонів діяльності готельного комплексу);
- г) всі відповіді правильні.

**12. Кількість товарів і послуг, які пропонуються до продажу на ринку за певною ціною – це:**

- а) пропозиція;
- б) попит;
- в) чистий прибуток;
- г) грошові кошти.

**13. Чисельність споживачів визначається такими методами:**

- а) методом вибіркового спостереження;
- б) методом експертної оцінки;
- в) методом порівняння;
- г) за числом касового чеку.

**14. Оптимальне співвідношення послуги:**

- а) ціна – якість;
- б) послуга – якість;
- в) послуга – кількість;
- г) кількість – якість.

**15. Обсяг послуг готелю (споживання, харчування), що введені у ціну номера і надаються споживачу згідно з укладеним договором – це:**

- а) основні послуги;
- б) зв'язані;
- в) додаткові;
- г) вільні.

**16. Обсяг послуг готелю, що включається до ціни номера і надається клієнтові згідно з укладеним договором:**

- а) додаткові послуги;
- б) змінні послуги;
- в) базові послуги;
- г) основні послуги.

**17. Обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором:**

- а) основні послуги;
- б) змінні послуги;
- в) нерегулярні послуги;
- г) додаткові послуги.

**18. Фінансові накопичення ресторанного закладу – це:**

- а) активи підприємства;
- б) пасиви підприємства;
- в) різниця між пасивами й активами;
- г) сума активів і пасивів.

**19. Завдання маркетингових досліджень ринку готельних послуг:**

а) вивчення характеристик ринку готельних послуг (готелі, споживачі, конкуренти); оцінка ринкового потенціалу готелю та його частки на ринку; аналіз продажів, існуючих каналів збуту;

б) вивчення тенденцій ділової активності; оцінка фінансово-економічної ситуації; поточні спостереження за цільовими ринками;

в) ступінь ринкового насичення готельними послугами, введення нових послуг; прогнозування довгострокових тенденцій розвитку ринку; вивчення діяльності конкурентів; аналіз ступеня задоволеності споживачів послугами;

г) всі відповіді правильні.

**20. Однією з основних функцій, яку, як правило, виконує паблік рілейшнз є така:**

а) корпоративні зв'язки (формування комунікативної політики готелю в плані розширення сприятливих відносин з партнерами, клієнтами, акціонерами, інвесторами тощо);

б) сприяння появі на ринку нових послуг;

в) розвиток і відродження інтересу до частково або цілком забутих послуг;

г) захист пропонованих послуг у проблемних ситуаціях, як правило, у випадку втрати репутації.

*Рекомендовані джерела: 1–6; 13; 14; 18; 25; 27.*

## **Тема 12. Кадровий потенціал – основа прибутковості підприємства готельно-ресторанного бізнесу (4 год.)**

### ***Заняття 23–24***

**Мета:** Розкрити вимоги до кадрового забезпечення підприємств готельно-ресторанного господарства та окреслити перспективи кар'єрного розвитку в готельно-ресторанному бізнесу.

### ***План практичних занять***

1. Функції управління персоналом готелю.
2. Принципи і структура управління персоналом готелю.
3. Технології управління персоналом у сфері гостинності
4. Добір персоналу готельно-ресторанного закладу та створення атмосфери команди.
5. Оцінка і стимулювання праці персоналу в індустрії гостинності.
6. Мотиваційна програма – запорука успіху готельного та ресторанного підприємства.
7. Види графіків роботи ресторанних підприємств з урахуванням виробничо-торговельної діяльності.
8. Функціональні обов'язки персоналу ресторану.
9. Функціональні обов'язки персоналу готелю.
10. Проведення поточного контролю знань студентів (тестування)

### ***Питання для дискусії***

1. Обґрунтуйте важливість кадрового потенціалу для прибутковості підприємства ресторанного бізнесу.
2. Аргументуйте основні принципи управління персоналом.



3. Опишіть основні складові мотивації працівників та умови для підтримки мотивації.
4. Охарактеризуйте стилі управління керівників ресторанів.
5. Укажіть п'ять принципів мотивації для керівника.
6. Регламентуйте схему дій під час дисциплінарного інтерв'ю.
7. Визначте лідерські якості керівників ресторанного закладу.
8. Виділіть основні аргументи добору персоналу в ресторанній сфері.
9. Дайте характеристику програми адаптації в ресторані.
10. Зазначте порядок проведення атестації персоналу ресторанного підприємства.
11. Аргументуйте створення атмосфери команди.
12. Обґрунтуйте доцільність створення мотиваційної програми.
13. Класифікуйте графіки роботи ресторанних господарів підприємств. Дайте їм коротку характеристику.
14. Опишіть функціональні обов'язки персоналу ресторану.

### *Тестові завдання*

#### **1. Персонал підприємства – це:**

- а) сукупність сезонних працівників;
- б) сукупність постійних працівників;
- в) сукупність робітників;
- г) сукупність службовців.

#### **2. Кадровий потенціал підприємства – це:**

- а) сукупність працівників різних професійно-кваліфікаційних груп, зайнятих на підприємстві;
- б) можливості, закладені в працівниках;
- в) частина працеспроможного населення, яка за своїми віковими, фізичними, освітніми даними відповідає готельному господарству;
- г) частина працеспроможного населення, яка може бути залучена до трудової діяльності.

#### **3. Професія – це:**

- а) вид трудової діяльності;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) різновид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

#### **4. Кваліфікація – це:**

- а) вид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) вузький різновид трудової діяльності в межах професії;

г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

**5. Спеціальність – це:**

- а) вид трудової діяльності в межах кваліфікації;
- б) вид трудової діяльності, здійснювання якої потребує відповідного комплексу спеціальних знань та практичних навичок;
- в) вузький різновид трудової діяльності в межах професії;
- г) сукупність спеціальних знань та практичних навичок, що визначають ступінь підготовленості працівника до виконання професійних функцій відповідної складності.

**6. Залежно від функцій, що виконують, персонал підприємства поділяється на:**

- а) керівники, менеджери, робітники;
- б) директори, економісти, службовці, робітники;
- в) керівники, спеціалісти, службовці, робітники;
- г) керівники, економісти, спеціалісти, робітники.

**7. До зовнішніх джерел набору персоналу належать:**

- а) оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих;
- б) біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні;
- в) просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії;
- г) просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування.

**8. До внутрішніх джерел набору персоналу належать:**

- а) оголошення в пресі, на радіо, пряме звертання до своїх працівників з проханням порекомендувати на роботу їхніх знайомих;
- б) біржі праці, контакти з навчальними закладами, об'яви в пресі, на радіо, телебаченні;
- в) просування по службі своїх працівників, інформування колективу про наявні вакансії;
- г) просування по службі своїх працівників, комерційні підприємства з працевлаштування.

**9. Основними складовими мотивації працівників зазвичай є:**

- а) суперництво;
- б) честолюбство і кар'єра;
- в) самолюбство і марнославство;
- г) усі відповіді вірні.

**10. Цінність винагороди працівника організації – це:**

- а) передбачення поведінки працівника, який дістав винагороду;
- б) передбачення ставлення працівника до виконання своїх функцій;

в) передбачення ступеня відносного задоволення, що відчуває працівник, який дістав певну винагороду;

г) передбачення поведінки працівника.

**11. Теорія мотивації персоналу розглядає дві основні групи концепцій мотивації, а саме:**

а) змістовні та організаційні;

б) змістовні та процесуальні;

в) процесуальні та матеріально-грошові;

г) змістовні та грошові.

**12. Основною формою матеріального стимулювання персоналу організації є:**

а) премії;

б) премії та цінні подарунки;

в) цінні подарунки та заробітна плата;

4. заробітна плата.

**13. Мотивація базується на:**

а) потребах і самовираженні;

б) потребах і винагородах;

в) винагородах і задоволенні окремих людей;

г) задоволенні всіх людей.

**14. До первинних потреб відносяться:**

а) психологічні;

б) фізіологічні;

в) економічні;

г) матеріальні.

**15. До процесних теорій мотивації не відносять:**

а) теорію очікувань Врума;

б) теорію Туган-Барановського;

в) теорію Портера і Лоулера;

г) теорію справедливості.

**16. Теорія мотивації Мак-Клелланда передбачає враховувати такі основні потреби:**

а) влади і причетності;

б) успіху і влади;

в) влади, успіху, причетності;

4. влади і економічної зацікавленості.

**17. Згідно з двофакторною теорією Герцберга всі чинники поділяють на такі:**

а) гігієнічні та економічні;

б) економічні та психологічні;

в) гігієнічні та психологічні;

г) гігієнічні та мотиваційні.

**18. До змістовних теорій мотивації не відносяться:**

а) теорія Мак-Клелланда;

б) теорія Маслоу;

- в) теорія очікувань Врума;
- г) теорія Туган-Барановського.

**19. Найважливішими умовами для підтримки мотивації є:**

- а) відсутність халатності та неорганізованості;
- б) соціальні пакети;
- 3) відсутність конфліктних аспектів та їх нівелювання;
- г) уміння реагувати на форс-мажорні ситуації.

**20. Вимоги до основної системи оплати:**

- а) доплати за стаж роботи;
- б) заробітна плата має щорічно підвищуватися;
- в) премії за особистий внесок у працю;
- г) доплати за підвищення кваліфікації.

**21. На організаційний рівень ефективності впливають наступні фактори:**

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культур;
- 4. продуктивність, розвиток.

**22. На груповий рівень ефективності впливають:**

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культура;
- 4. продуктивність, розвиток.

**23. На індивідуальний рівень ефективності впливають:**

- а) здібності, знання, стосунки, мотивація;
- б) лідерство, структура, статус, норми;
- в) технології, стратегія, процеси, культура;
- г) продуктивність, розвиток.

**24. Чисельність персоналу, який належить до контактної зони, залежить від:**

- а) обсягу реалізованих послуг;
- б) місткості підприємства готельного господарства;
- в) загальної кількості персоналу;
- г) чисельності адміністративного персоналу.

**25. На підприємствах готельного господарства для персоналу контактної зони тривалість робочого дня:**

- а) не нормована;
- б) нормована;
- в) залежить від заробітної плати;
- г) залежить від обов'язків.

**26. Основні функціональні обов'язки персоналу підприємств готельного господарства викладені у:**

- а) правилах;
- б) інструкціях;

- в) статуті;
- г) ДСТУ.

**27. Кількістю місць або середньою сумою реалізованих послуг, що припадають на одного працівника готелю за певний період (рік, квартал, місяць, день) визначається:**

- а) трудомісткість праці;
- б) норматив праці;
- в) продуктивність праці;
- г) важкість праці.

**28. Рівень продуктивності праці в готелях залежить від факторів:**

- а) обсягу реалізованих послуг та їх структури;
- б) розмаїття асортименту;
- в) рівня механізації праці;
- г) всі відповіді правильні.

**29. Сукупність нормативів, за допомогою яких диференціюється та регулюється рівень заробітної плати різних груп і категорій працюючих у залежності від кваліфікаційного рівня, складності, інтенсивності та відповідальності робіт, що виконуються, умов праці, називається:**

- а) тарифна система;
- б) відрядна форма оплати праці;
- в) погодинна форма оплати праці;
- г) додаткова оплата праці.

**30. Методами вимірювання продуктивності праці є:**

- а) натуральні, вартісні, трудові;
- б) продуктивний та непродуктивний;
- в) грошовий, продуктивний, товарний;
- г) основний, допоміжний.

**31. Якщо обсяг реалізації зростає, а кількість працівників готелю залишається незмінною, то продуктивність праці:**

- а) зростає;
- б) знижується;
- в) залишається без змін;
- г) між показниками немає зв'язку.

**32. Ефективність праці персоналу готелів визначається:**

- а) економію часу туристів;
- б) високою культурою та якістю готельних послуг;
- в) скороченням витрат споживання;
- г) всі відповіді правильні.

*Рекомендовані джерела: 15; 18; 20; 21; 23; 25; 28–31.*

## ЗБІРНИК ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ”

**Завдання 1.** За даними журналу “HOTELS” охарактеризувати найбільші готельні ланцюги світу (табл. 1). Зробити висновки щодо змін за останні 3 роки.

*Таблиця 1*

Найбільші готельні ланцюги світу  
(за даними на 2018 рік)

№ з/п	Назва готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів
1.			
2.			
3.			
...			
n			

**Завдання 2.** За даними журналу “HOTELS” охарактеризувати найбільші готельні групи світу (табл. 1). Зробити висновки щодо змін за останні 3 роки.

*Таблиця 2*

Найбільші готельні групи світу (за даними на 2018 рік)

№ з/п	Назва готельної групи	Готельні ланцюги	Кількість готелів
1.			
2.			
3.			
...			
n			

**Завдання 3.** За даними мережі Інтернет охарактеризувати найбільші готелі світу (табл. 3). Зробити висновки щодо географічного розташування цих готелів.

*Таблиця 3*

Найбільші готелі світу (за даними на 2018 рік)

№ з/п	Найменування готелю	Місцерозташування	Кількість готелів
1.			
2.			
3.			
...			
n			

**Завдання 4.** Робота в малих групах по 2–3 студентів. Представити доповідь – презентацію про особливості надання послуг гостинності в різних країнах світу за варіантом згідно переліку:

1. Австралія
2. Бразилія
3. Велика Британія
4. Китай
5. США
6. Індія
7. Японія
8. Мексика

**Завдання 5.** За даними мережі Інтернет охарактеризувати сучасний світовий готельний ринок. Заповнити табл. 4. Зробити висновки щодо структури ринку й тенденції розвитку.

*Таблиця 4*

Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t <sub>1</sub>	t <sub>2</sub>	...	t <sub>n</sub>	t <sub>1</sub>	t <sub>2</sub>	...	t <sub>n</sub>	
Світ загалом									
Америка									
Африка									
Європа									
Східна Азія									
Південна Азія									
Близький Схід									

**Завдання 6.** Номерний фонд курортного готелю складає 430 номерів. У сезон (травень-вересень) заселені в середньому 410 номерів, добовий дохід складає 61500,0 грн., в інший час (жовтень-квітень) заселені в середньому 230 номерів, що приносить добовий дохід у сумі 25300,0 грн. Еталонна ціна за номер – 160,0 грн. Розрахувати наступні показники роботи готелю в сезон, несезон, за рік:

- відсоток заповнюваності;
- середньодобову вартість (ціну) номера;
- відсоток потенційного доходу з готельних номерів;
- відсотковий дохід;

– запропонувати заходи щодо підвищення якості обслуговування і видів додаткових послуг у готелі для збільшення доходу і залучення більшої кількості відвідувачів.

**Завдання 7.** Підготувати доповідь-презентацію щодо існуючої класифікації підприємств готельного господарства в країні за варіантом (табл. 5).

*Таблиця 5*

Варіант	Країна
1	Австрія
2	Африка
3	Великобританія
4	Греція
5	Індія
6	Іспанія
7	Італія
8	Китай
9	Німеччина
10	Скандинавія (Данія, Швеція, Норвегія)
11	США
12	Україна
13	Франція
14	Швейцарія
15	Японія

**Завдання 8.** Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

**Завдання 9.** Ознайомитись із загальними вимогами до якості послуг готелів категорії 1–5\* в Україні за такими пунктами:

- споруда і прилегла територія;
- автостоянки;
- технічне та аварійне устаткування;
- телефони в номерах;
- характеристика номерного фонду;
- технічне оснащення номерів;
- інформаційно-рекламний матеріал у номері;
- інвентар і речі санітарно-гігієнічного призначення санітарного вузла;
- оснащення номеру меблями та інвентарем;
- громадські приміщення;
- приміщення для надання послуг харчування.



**Завдання 10.** Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 6. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 6

Характеристика послуг готелю

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
<i>Безкоштовні послуги</i>		–	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		–	
Пробудження у визначений термін		–	
Доставка в номер кореспонденції		–	
Надання посуду й столових приборів		–	
Надання місця для автостоянки			
Замовлення таксі		–	
Послуги банкомату тощо		–	
<i>Платні послуги</i>			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у ВВІР			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

**Завдання 11.** За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

**Завдання 12.** Проаналізуйте організацію монопростору вестибюльної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть контактну і неконтактну робочі зони. Які технологічні цикли й операції проводяться в цих зонах?

**Завдання 13.** Користуючись ДСТУ 4269:2003 Національного стандарту України “Послуги туристичні. Класифікація готелів” визначити категорію готелів за наступними умовами:

1. Готель має загальну площу двомісного номера 14 м<sup>2</sup>, окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері із внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, світильника біля ліжка, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон з міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів.) Санвузол – у 100 % номерів.

2. Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номери готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160х200 см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. У готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

3. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск на ліфті, двері і замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. У готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол, розташований не менш чим у 50 % номерів.

**Завдання 14.** Охарактеризувати склад і обов'язки основних служб готелю (за вибором). Серед них:

- адміністративно-управлінська служба;
- служба управління номерним фондом;
- служба організації харчування;
- комерційна служба;
- інженерні (технічні) служби;
- допоміжні та додаткові служби.

**Завдання 15.** Охарактеризувати й проаналізувати структуру управління готельним закладом (за вибором). Вказати на переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю.

#### **Завдання 16.**

1. Встановити порядок надання основних готельних послуг. Дати розгорнуту характеристику.

2. Визначити відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг.

**Завдання 17.** У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 7, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

## Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Ex all inc		
El all inc		
VIP all inc		
Super All inc		
De Luxe All Inc		
ROH		
MB		
BG		
De Luxe		
Superior		
Chale		
Mini-suite		
Sea view		
Ex. suite		
Suite		
Garden view		
Studio		
City view		
Dune view		
Dune room		
Pavilion		
Mountain view		
Room		
Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		
Front		
Standart Room		
1 BDRM		

2 BDRM		
Terrace		
New Building		
Golf view		
Junior suite		
Duplex		
Balcony room		
Jungle view		
Ocean view		
Jacuzzi villa		
Villa		
Superior/Main Building Garden Villa, Superior		
DBL		
SGL		
TRL		
EXB		

**Завдання 18.** Ознайомитись з порядком бронювання номерів, укладання договору на готельне обслуговування та оплату послуг. Дати коротку характеристику.

**Завдання 19.** Ознайомитись з інструкцією щодо порядку ведення документообігу при наданні готельних послуг. Заповнити:

- форму № 1-г “Анкета проживаючого”;
- форму № 2-г “Реєстраційна картка”;
- форму № 3-г “Візитна картка”;
- форму № 4-г “Рахунок”;
- форму № 5-г “Журнал обліку громадян, які проживають у готелі”;
- форму № 6-г “Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі”;
- форму № 7-г “Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів”;
- форму № 8-г “Касовий звіт”;
- форму № 9-г “Відомість обліку руху номерів у готелі”;
- форму № 10-г “Журнал обліку проживаючих на поверсі”.

**Завдання 20.** Проаналізувати послуги закладів ресторанного господарства різного типу.

1. Теоретична підготовка. Вибір закладу ресторанного господарства, підготовка форм та анкет для відображення результатів досліджень.

2. Виконання завдання. Збирання інформації, проведення анкетування, дослідження, систематизація та узагальнення отриманих даних, аналіз конкурентоспроможності послуг, які надає вибраний ресторанний заклад. Розробка пропозицій щодо удосконалення послуг ресторанного господарства та покращення їх якості у досліджуваному закладі.

3. Висновки з заняття. Експертна оцінка отриманих даних кожною підгрупою. Підведення висновків та аналіз кожною підгрупою студентів викладачем. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

#### **Завдання 21.**

1. Засвоїти номенклатуру столового посуду та наборів, що використовуються у закладах ресторанного господарства, їх характеристику, типорозміри та призначення.

2. Вивчити номенклатуру, характеристику та призначення столової білизни, що використовується у закладах ресторанного господарства.

3. Скласти план-схему розташування меблів у залі ресторану на 60 місць ( $S = 120 \text{ м}^2$ ) з відокремленням проходів, що передбачені в торговельних залах.

#### **Завдання 22.**

1. Скласти схему послідовності технологічних операцій підготовки торговельних приміщень до обслуговування споживачів.

2. Відпрацювати техніку підготування столового посуду, наборів, спецій та квітів до обслуговування споживачів.

3. Відпрацювати техніку застилання столів скатертими, прийоми швидкого прибирання скатертини зі столу та заміну скатертини у присутності споживача.

4. Засвоїти прості й складні варіанти складання серветок у закладах ресторанного господарства.

5. Виконати та відпрацювати техніку попередньої сервіровки столів для подання сніданку, обіду, вечері, чаю, кави.

6. Виконати додаткову сервіровку столів за меню згідно розроблених варіантів.

7. Провести експертну оцінку сервірування столів кожною підгрупою. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 23.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання буфетної продукції, холодних страв та закусок, гарячих закусок. Визначити послідовність подання страв. Відпрацювати техніку подання буфетної продукції, холодних страв та закусок, гарячих закусок. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 24.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання перших та других страв. Визначити послідовність подання страв. Відпрацювати техніку подання супів та других страв. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 25.** Розробити меню, підібрати посуд для подання та приймання солодких страв, гарячих та холодних напоїв. Визначити послідовність подання страв та напоїв. Відпрацювати техніку подання солодких страв, гарячих та холодних напоїв, а також техніку прибирання використаного посуду та

розрахунку зі споживачами. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 26.** Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами згідно розроблених варіантів.

2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.

6. Змодельовати технологічний процес обслуговування банкету з повним обслуговуванням офіціантами з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 27.**

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами згідно розроблених варіантів.

2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.

6. Змодельовати технологічний процес обслуговування банкету з частковим обслуговуванням офіціантами з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 28.**

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету-фуршету згідно розроблених варіантів.

2. Розрахувати довжину та кількість фуршетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.

6. Змодельовати технологічний процес обслуговування банкету-фуршет з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

**Завдання 29.**

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету-чай, банкету-кава згідно розроблених варіантів.

2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.

4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету-чай, банкету-кава з урахуванням способу розміщення столів, виділення місць для почесних гостей, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

### **Завдання 30.**

1. Оформити замовлення та скласти меню на обслуговування банкету за типом “шведський стіл” згідно розроблених варіантів.
2. Розрахувати довжину та кількість банкетних столів.
3. Визначити та розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Скласти схему проведення банкету.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування банкету за типом “шведський стіл” з урахуванням способу розміщення столів, особливостей та послідовності обслуговування запрошених. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

### **Завдання 31.**

1. Обрати тематику певного заходу та визначити особливості в оформленні залу та столів до обслуговування.
2. Скласти святкове меню на обслуговування банкету та підібрати стиль його оформлення.
3. Розрахувати столовий посуд, набори, столову білизну.
4. Виконати попереднє сервірування столів.
5. Провести презентацію тематичного столу.
6. Змоделювати технологічний процес обслуговування учасників банкету за обраною тематикою. Результати роботи у малих групах надати у вигляді презентації.

### **Завдання 32.**

1. Запропонувати назву ресторану; підібрати місце розташування ресторану; намалювати графічну схему торгівельної зали; запропонувати та підібрати фрагменти інтер'єру залу та інших торгівельних приміщень згідно вашої назви; підібрати асортиментний перелік страв згідно назви ресторану; запропонувати систему кондиціонування повітря в залі.
2. Визначити форми обслуговування банкету–фуршету на 50 гостей з запропонованих варіантів: а) за повного самообслуговування; б) за обслуговування гостей кухарями; в) за обслуговування гостей кухарями і офіціантами; г) за обслуговування офіціантами.
3. Запропонувати подачу холодних страв та закусок на 100 гостей на банкеті типу Фуршет, якщо в меню 12–16 різних страв. Рекомендовано  $1\frac{1}{2}$  –  $1\frac{1}{4}$  порції на гостя. Як розташувати на фуршетному столі ці страви?
4. Намалювати схему розташування страв в круглих і овальних блюдах.

5. Підібрати згідно вимог столовий посуд, прибори, скло.

6. Розрахувати кількість (по завданню викладача):

– закусочних тарілок, якщо потрібно на одного гостя 2–2,5 шт.;

– пиріжкових тарілок, якщо потрібно на одного гостя 0,5–0,75 шт.;

– приборів: виделок закусочних, якщо на одного гостя потрібно 2–2,5 шт.;

– ножів закусочних, якщо на одного гостя потрібно 1 1,25 шт.;

– ножів фруктових – 0,5–0,75 шт.

7. Намалювати схему сервірування столу, якщо кількість тарілок у стопці 8–12 штук, а розташувати їх потрібно від краю столу на відстані 1,5–2 см. (відстань між стопками 1,5–2 м).

8. Скласти схему розташування на бенкетному столі фужерів, чарок для вино–горілочаних напоїв, стаканів для соку.

9. Розрахувати кількість скляного посуду згідно преїскуранту алкогольних напоїв на 50 гостей, якщо пропонується: горілка, коньяк – 50–100 мл на одну особу; столові білі та червоні вина – 100–150 мл на одну особу; шампанське – 80–100 мл на одну особу; вода мінеральна, фруктові, різні види соків – 100–150 мл на одну особу.

10. Підібрати форму розташування скляного посуду на фуршетному столі.

11. Розташувати столовий посуд на 50 гостей, якщо на одного гостя потрібно: закусочні – 2–2,5 шт., пиріжкові – 0,5–0,75 шт.

12. Розташувати металеві прибори на 50 гостей, якщо на одного гостя потрібно: виделки закусочні – 2–2,5 шт., ножі закусочні – 1–1,25 шт., ножі фруктові – 0,5–0,75 шт.

13. Продемонструвати підготовку скла до сервірування.

14. Скласти акт на списання бою.

15. Намалювати схему розташування страв на банкет-фуршеті.

Бутерброди канапе:

– з червоною рибою;

– з відварним м'ясом;

– з куркою;

– з овочами;

– з сиром.

Валовани:

– з ікрою зернистою осетрових;

– з ікрою зернистою лососевих.

Риба:

– малосольна;

– фарширована;

– запечена ціла;

Рулети з поросяти.

Кошик з паштетом, крабами, салатами.

Асорті з натуральних та маринованих овочів на шпажці, маслини, оливки, лимон, смажений мигдаль.

16. Розташувати на підносі креманки, десертні ложки.

17. Продемонструвати роботу з підносом.



18. Подати до десерту шампанське.
19. Продемонструвати подачу гарячих напоїв.
20. Підрахувати кількість офіціантів для проведення бенкет–фуршету на 50 гостей.
21. Запропонувати варіанти ідей – ділова гра зі студентами, розподілити обов’язки кожного з офіціантів при обслуговуванні банкету–фуршету.
22. Обґрунтувати і вибрати найбільш раціональний варіант обслуговування гостей.

**Завдання 33.** Побудувати типову модель якостей сучасного менеджера індустрії гостинності.

## ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ “ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ”

1. Головні історичні періоди розвитку сфери гостинності в світі та в Україні.
2. Виникнення перших закладів гостинності (IV тис. до н.е. –V ст. н.е.).
3. Формування спеціалізованих засобів розміщення (VI–XV ст.).
4. Розвиток готельної та ресторанної сфери у XVI– поч. XX ст.
5. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості.
6. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.
7. Модель та основні концепції гостинності.
8. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.
9. Основні служби готелю.
10. Використання автоматизованих систем управління в готелях.
11. Класифікація підприємств готельного господарства: сучасний підхід.
12. Типи підприємств готельного господарства. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства.
13. Характеристика основних типів засобів розміщення.
14. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.
15. Класифікація та типологія підприємств готельного господарства України.
16. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.
17. Організація приміщень житлової групи підприємства готельного господарства
18. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства
19. Архітектура та інтер'єр приміщень готелів. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства.
20. Види сервісу, що використовуються для обслуговування гостей.
21. Меню як потужний маркетинговий інструмент ресторанних закладів.
22. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
23. Класифікація підприємств харчування.
24. Умови харчування і методи обслуговування.
25. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус.
26. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні.
27. Організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства.
28. Особливості приміщень, сервірування та форми обслуговування як складові ресторанної справи.
29. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.

30. Привабливість споруди і дизайну ресторану та підкреслення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору.
31. Форми обслуговування відвідувачів ресторанних закладів.
32. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
33. Рівні управління в менеджменті гостинності.
34. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.
35. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.
36. Класифікація та критерії архітектурних стилів і дизайну ресторанних закладів.
37. Функції менеджменту. Сутність функцій менеджменту гостинності.
38. Сутність управлінських рішень. Основні підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії.
39. Побудова системи продажів у ресторанному бізнесі.
40. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.
41. Характерні особливості маркетингу в сфері послуг.
42. Значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.
43. Реклама ресторанного закладу в контексті збільшення популяризації підприємства.
44. Маркетинг-мікс в індустрії гостинності.
45. Життєвий цикл туристського продукту.
46. Основні категорії рекламної діяльності в індустрії гостинності.
47. Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.
48. Поняття і загальна характеристика лідерства.
49. Тенденції кар'єрного зростання в індустрії гостинності.
50. Роль персоналу в індустрії гостинності.
51. Вимоги до працівників індустрії гостинності.
52. Функції управління персоналом готелю.
53. Принципи і структура управління персоналом готелю.
54. Технологія управління персоналом готелю.
55. Маркетинг персоналу готелю.
56. Роль кадрового планування в готелі.
57. Організаційна структура служби управління персоналом готелю.
58. Кадровий потенціал як основа прибутковості підприємства ресторанного бізнесу.
59. Функціональні обов'язки персоналу ресторану.
60. Кейтеринг як одна з прогресивних форм обслуговування в ресторанній галузі.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Законодавча та нормативна

1. Закон України “Про туризм” (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України, 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII ( 222-19 ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, № 23, с.158).
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К.: Держстандарт України, 2004. – 17 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К.: Держстандарт України, 2003. – 13 с.
4. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: від 01.07.04. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К.: Держстандарт України, 2006. – 28 с.
6. ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементами системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
7. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. – № 19. – К., 2004.
8. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219.
10. Сфера обслуговування в Україні: нормативні документи: збірник основних законодавчих актів / О. М. Роїна (упор.). – К.: КНТ, 2007. – 457 с.

### Базова

11. Андрушків Б. М. Основи організації підприємницької діяльності або абетка для підприємця: навч. посіб. / Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, В. В. Гецько, П. Д. Дудкін, Н. Б. Кирич, О. Б. Погайдак, І. І. Стойко. – Тернопіль: Вид. ТНТУ. – 2010. – 300 с.
12. Андрушків Б. М. Туризм України: економічні та організаційні механізми розвитку. Монографія / Андрушків Б. М., Дудкін П. Д., Паляниця В. А., Стойко І. І. та ін. / Тернопіль: Терно-Граф. – 2009. – 976 с.
13. Байлік С. І. Організація готельного господарства: підруч. / С. І. Байлік, І. М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.
14. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. / Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. – Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.
15. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі [та ін.], за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

16. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підруч. / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.

17. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підруч.: для вищ. навч. закл. / за ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

18. Організація туризму: підруч. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколодна та ін. ; за ред І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2013. – 541 с.

19. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу. Навчальний посібник. / Г. Й. Островська. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. – 268 с.

20. Русавська В. А. Гостинність в українській традиційній культурі: навч. посіб. / В. А. Русавська. – Київ: “Видавництво Ліра-К”, 2016. – 280 с.

### **Допоміжна**

21. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 280 с.

22. Барна справа: підруч. / В. С. Ростовський, С. М. Шамян. – К.: Центр учб. л-ри, 2011. – 395 с.

23. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер; пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2016. – 325 с.

24. Дахно І. І. Країни світу: Енциклопедичний словник / І. І. Дахно, С. М. Тимофієв. – К.: МАПА, 2011. – 602 с.

25. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012.

26. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.

27. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.

28. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. Г. Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2015. – 430 с.

29. Мазаракі А. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: підручник / А. А. Мазаракі та ін., за заг. ред. Н. О. П'ятницької. – 2 -ге вид., пероб. та допов. – К.: Центр навч. л-ри, 2011. – 584 с.

30. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т. П'ятницька. – К.: КНТЕУ, 2015. – 465 с.

### **Інформаційні ресурси**

31. Аналітичні публікації з проблем гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua>.

32. Верховна Рада України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

33. Всесвітня рада з туризму та подорожей (WTTC) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wttc.org/>.
34. Державна туристична Адміністрації. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/>.
35. Державний Фонд фундаментальних досліджень України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dffd.gov.ua/>.
36. Держкомстат України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
37. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.
38. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurortservice.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
39. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
40. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
41. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
42. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.
43. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. № 129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.
44. Наукова бібліотека ім. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.
45. Бізнес в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrbiz.net>.

Підписано до друку 20.09.2018. Формат 60×90, 1/16.  
Друк лазерний. Папір офсетний. Гарнітура TimesNewRoman.  
Умовно–друк. арк. 4,8. Наклад – 100 прим.  
Замовлення № 200918

\*\*\*\*\*

Друк ФОП Паляниця В. А.  
Свідоцтво ДК №4870 від 20.03.2015 р.  
м. Тернопіль, вул. Б. Хмельницького, 9а, оф.38.  
тел. (0352) 528–777.