

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН  
ім. Б.Д. ГАВРИЛИШИНА**

ПОГОДЖЕНО  
Директор ННІМВ  
ім. Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАШУК

«21» серпня 2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-  
педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

«21» серпня 2023 р.



**ПРОГРАМА**

**Атестаційного екзамену  
ступеня вищої освіти «бакалавр»  
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»  
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»**

ТЕРНОПІЛЬ – 2023 р.

Програма атестаційного екзамену із спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» відповідає освітньо-професійній програмі підготовки бакалавра

Програму підготували: завідувач кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Гугул Оксана Ярославівна; к.е.н. доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Нагара Марина Борисівна; к.е.н., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу Даниленко-Кульчицька Вікторія Анатоліївна

Програма обговорена і затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу  
Протокол № 1 від «29» серпня 2023 р.

# 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

## 1.1. Загальні положення

Атестація проводиться на підставі оцінки рівня професійних знань, умінь та навичок здобувачів, галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Критерії оцінювання знань:

- державна комісія перевіряє бланк оцінювання за ключем і зазначає співпадання (правильні відповіді) і розбіжності (помилкові відповіді), підраховує і зазначає кількість правильних відповідей та проставляє оцінку тестування;
- державна комісія фіксує результат комп'ютерного тестування кожного студента у екзаменаційній відомості.

Загальні критерії оцінювання тестових завдань: понад 90% правильних відповідей – «відмінно», 76 – 90% правильних відповідей – «добре», 60 – 75% правильних відповідей – «задовільно».

Оцінювання результатів розв'язування аналітично-розрахункової комплексної ситуаційної задачі відповідно до еталонних відповідей відбувається за такими загальними критеріями:

«відмінно» – завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином;

«добре» – завдання виконано повністю, але припущено незначних неточностей у розрахунках або оформленні; але за умови належного оформлення завдання виконано не менше ніж на 80%;

«задовільно» – завдання виконано не менш ніж на 70% за умови належного оформлення; або не менше ніж на 80% за умови припущення незначних помилок у розрахунках або оформленні.

Підсумкова оцінка атестаційного екзамену складається з усередненої оцінки за кожний з етапів (40% за тестове випробування і 60% за розв'язання комплексного кваліфікаційного завдання).

## 1.2. Порядок проведення атестаційного екзамену із спеціальності «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа»

Комплексний кваліфікаційний державний екзамен з фаху складається з двох етапів:

**1.2.1.** I етап – розв'язання тестових завдань, що формують уміння, та навички з спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». На державну атестацію виносяться наступні навчальні дисципліни циклу професійної та практичної підготовки нормативної частини ОПП галузевого стандарту за напрямом підготовки бакалавра галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»: «Історія гостинності», «Організація готельно-ресторанної справи», «Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу»,

«Підприємництво», «Міжнародна готельно ресторанна індустрія», «Управління ризиками в сфері гостинності», «Управління мережами в сфері гостинності».

**1.2.2.** II етап – письмове виконання комплексного кваліфікаційного завдання, що разом з тестовою перевіркою знань дозволяє оцінити сформованість відповідних компетенцій бакалавра галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно ресторанна справа».

Атестаційний екзамен може передбачати співбесіду з членами Атестаційної комісії для визначення рівня знань, з'ясування професійних компетенцій у межах програми підготовки бакалавра.

Тривалість виконання – 2 академічні години.

### **1.3 Структура екзаменаційного завдання**

1.3.1. I етап включає 50 тестових завдань із зазначених нижче дисциплін.

- 1.3.2. Структура комплексного кваліфікаційного завдання: 1) характеристика завдання;  
2) інформаційне забезпечення;  
3) розробка альтернативних варіантів; вибір оптимального, а також прийняття управлінського рішення, оформлення його належним чином) (наказом, службовою запискою тощо), розробка плану заходів з реалізації.

### **1.4. Перелік дисциплін, що включені до атестаційного іспиту:**

- 1.4.1. «Історія гостинності»;
- 1.4.2. «Організація готельно-ресторанної справи»;
- 1.4.3. «Підприємництво»;
- 1.4.4. «Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу»;
- 1.4.5. «Міжнародна готельно-ресторанна індустрія»;
- 1.4.6. «Управління мережами в сфері гостинності»;
- 1.4.7. «Управління ризиками в сфері гостинності»;

## **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЕКЗАМЕН**

### *Дисципліна «Історія гостинності»*

**Предмет історії індустрії гостинності.** Визначення, мета, завдання курсу. Становлення, суть, міжпредметні зв'язки та значення дисципліни. Основні терміни і поняття. Основні методи збирання та аналізу інформації про історію індустрії гостинності.

**Основні групи чинників виникнення індустрії гостинності.** Головні підходи до періодизації історії індустрії гостинності. Історичні етапи розвитку індустрії гостинності. Суспільні функції індустрії гостинності. Значення індустрії гостинності для історії людства. Зв'язок історії індустрії гостинності у з іншими науками

**Перші кулінарні книги.** Великі кулінари світу, що увійшли в історію: Франсуа Ватель, Антонін Карем, Урбан Дюбуа, Еміль Бернар, Огюст Ескоф'є, Люсьєн Олів'є, Джулія Чайлд, Гордон Рамзі, Джеймі Олівер, Хестон Блюменталь, Ферран Адрія. Історія виникнення Мішленівської зірки

Основоположники сучасної системи індустрії гостинності. Цезар Рітц, Уїллард Марріотт,

Конрад Ніколсон, Хілтон Кемонс, Вілсон («Holiday Inns»), Ісідор Шарп, Ховард Джонсон, Рей Крок, як синонім елегантності та вишуканості у індустрії гостинності. Елсворт Статлер, як головний спеціаліст в готельному бізнесі усіх часів та народів.

**Історія індустрії гостинності у Стародавньому світі.** Особливості міграцій первісних людей. Передумови виникнення і розвитку мандрівок. Стародавній світ з соціально-економічної точки зору. Розвиток подорожей в Стародавньому світі та основні мотиви подорожей людини. Сутність та значення військових завойовницьких походів для подальшого розвитку подорожей, поширення знань та культурного обміну. Мандрівки на Далекому Сході як складова способу життя. Перші морські (військові і торговельні) експедиції. Розвиток мореплавства у стародавній Фінікії. Подорожі стародавніх греків і римлян. Розвиток інфраструктури для подорожуючих і традиції гостинності. Зародження картографії у Стародавньому Китаї. Специфіка організації та здійснення подорожей в Китаї та Індії. Поява перших об'єктів туристської інфраструктури. Питання, тести, практична робота

**Історія індустрії гостинності у добу Середньовіччя.** Соціально-економічна характеристика розвитку і види закладів гостинності в епоху Середньовіччя. Розвиток мореплавства в Арабському світі. Подорожі вікінгів. Розвиток інфраструктури для подорожуючих в епоху Середньовіччя. Традиції гостинності. Паломництво як культурний феномен. Місіонерські подорожі. Хрестові походи, їх причини, значення та соціокультурні наслідки. Удосконалення будівництва доріг та транспортних засобів у середньовічній Європі. Розвиток освітянських подорожей. Торговельні подорожі купців. Загальні риси подорожей в епоху Середньовіччя. Питання, тести, практична робота

**Історія індустрії гостинності в епоху Великих географічних відкриттів.** Соціально-економічна характеристика та чинники розвитку сфери гостинності в епоху Відродження. Розвиток мореплавства та Великі географічні відкриття. Нові складові елементи у сфері гостинності у XV – XVI ст. Епоха Великих географічних відкриттів (XV – XVII ст). Відкриття і колонізація нових земель в Центральній і Південній Америці. Дослідницькі експедиції в Америці, Африці, Азії. Підкорення Сибіру. Морські торговельні та колонізаційнозавойовницькі експедиції, їх сутність та значення для створення передумов подальшого розвитку індустрії гостинності. Формування елементів інфраструктури та системи гостинності у XV – XVI ст. Питання, тести, практична робота

**Історія індустрії гостинності у добу Нового часу.** Основні чинники становлення елементів сфери гостинності в епоху Просвітництва. Подорожі та географічні відкриття в XVII – XVIII ст. Поява та розвиток системи гостинності в XVII – XVIII ст. Основні види та значення об'єктів гостинності в епоху Просвітництва. Транспортна революція як фактор сприяння активного розвитку об'єктів індустрії гостинності. Питання, тести, практична робота

**Історія індустрії гостинності у Модерну добу.** Основні чинники та напрямки розвитку системи гостинності у світі в кінці XIX – XX ст. Особливості становлення світової індустрії гостинності. Створення та діяльність міжнародних організацій у індустрії гостинності в другій половині XX – початку XXI ст. Розвиток готельного господарства та ресторанних закладів. Поява та особливості функціонування готельних мереж. Формування основних туристських центрів у першій половині XX ст. Поява нових туристських напрямів у другій половині XX – початку XXI ст. Вивчення досвіду розвитку індустрії. Питання, тести, практична робота гостинності в розвинених країнах світу. Особливості розвитку індустрії гостинності у другій половині XX ст. Міжнародні готельні та ресторани організації, їх функції та особливості діяльності.

**Історія розвитку готельно-ресторанної сфери в Україні** Перші заклади гостинності на території України. Заклади гостинності у часи Київської Русі. Центри паломництва в Україні. Розвиток закладів гостинності в Україні у Польсько-Литовську та Козацьку добу. Готельно-ресторанна сфера України у другій половині XVIII – XIX ст. Поглиблення спеціалізації готельних і ресторанних закладів. Утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів. Розвиток мережі малих підприємств. Впровадження в індустрію гостинності комп'ютерних технологій.

## Дисципліна «ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНО РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»

Що таке індустрія гостинності? Назвіть її основні поняття і складові елементи.

Які існують правила поведінки персоналу готелів?

Назвіть функції служби прийому і розміщення гостей у готелі.

Які особливості лідерів міжнародних готельних мереж? Назвіть їх.

Що таке нічний аудит? Назвіть функції та обов'язки нічного аудитора в готелі.

Перелічіть види і дайте характеристику основних типів організаційних структур готелів.

Як організовується побутове обслуговування в готелі?

Охарактеризуйте технологію бронювання місць і номерів у готелі.

Розвиток готельної справи в XIX-XX століттях.

Що таке готельні ланцюги? Яка їхня роль і значення у світовому господарстві?

Перелічіть види і дайте характеристику основних типів організаційних структур готелів.

Які існують правила поведінки персоналу готелів?

Охарактеризуйте процес обслуговування гостей у готелі.

Як здійснюється організаційна побудова служб готелю? Розкрийте функції підрозділів готелю.

Історія готельної справи. Історія найдавніших готелів.

Назвіть функції та обов'язки службовців та працівників готелю щодо надання послуг гостям.

Опишіть ведення робіт, пов'язаних з оборотом постільної білизни.

Виписка з номера готелю й оплата рахунку

Назвіть типи сучасних готелів. Дайте характеристику основним.

У чому складається сутність готельної послуги? Назвіть види послуг, що надаються в готелях.

Перелічіть їхні види і дайте їхню характеристику.

Які є види розрахунків із проживаючими у готелі. Опишіть.

Які основні віхи історії готельної справи?

Які існують технічні засоби забезпечення безпеки готелю?

Охарактеризуйте технологію бронювання місць і номерів у готелі.

Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі?

В чому полягає роль кадрового планування в готелі?

Як організовується побутове обслуговування в готелі?

Охарактеризуйте систему менеджменту сучасних готелів.

Визначте інформаційні потоки в системі управління готелем.

Як проводиться аналіз ефективності управління фінансовою діяльністю готелю?

Що таке нічний аудит? Назвіть функції та обов'язки нічного аудитора.

Дайте визначення поняття гостинності. Назвіть її основні задачі та функції.

Що таке сучасні системи Інтернет-бронювання? В чому їх переваги перед традиційними засобами бронювання?

Дайте визначення фінансового менеджменту готелю.

Визначте інформаційні потоки в системі управління готелем.

Як здійснюється організаційна побудова служб готелю? Розкрийте функції підрозділів готелю.

Наведіть основні технології управління персоналом у готелі.

У чому складається сутність готельної послуги? Назвіть види послуг, що надаються в готелях.

Перелічіть їхні види і дайте їхню характеристику.

Охарактеризуйте місце індустрії гостинності в туристській сфері.

Як здійснюється інформаційне забезпечення фінансового менеджменту готелю?

В чому полягає роль кадрового планування в готелі?

Як організовується побутове обслуговування в готелі?

Дайте визначення безпеки сучасного готелю. Наведіть основні види загроз безпеці готелю.

Опишіть тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки готелю.

Як проводиться управління кар'єрою персоналу в готелі?

Які основні принципи оформлення інтер'єру сучасних готелів?

Охарактеризуйте систему тренінгів обслуговуючого персоналу готелю. Які функції покладені на учбово-тренінговий центр?

Які існують правила поведінки персоналу готелів?

Які функції у готелі виконує інформаційний центр?

Дайте класифікацію і характеристику сучасних засобів розміщення.

Як здійснюється оцінювання і стимулювання праці персоналу?

Що таке індустрія гостинності? Назвіть її основні поняття і складові елементи.

Дайте визначення економічної безпеки готелю. Які існують методи її забезпечення?

Охарактеризуйте структуру системи управління фінансами готелю.

Загальні вимоги до готелів згідно з національним стандартом України „Класифікація готелів”.

Технологія прибирання санітарного вузла в номері.

Технологія прибирання санітарних вузлів та душових загального користування.

Безпечні методи роботи покоївки під час прибирання.

Етика поведінки покоївки.

Особливості роботи поверхового персоналу. Вимоги до особистої гігієни та охорони праці.

Склад поверхової служби та основні посадові обов'язки персоналу.

Посадові обов'язки покоївки. Безпечні методи роботи.

Порядок проведення інвентаризації на житловому поверху.

Зміст роботи завідувача корпусом з організації роботи поверхового персоналу.

Організація білизняного господарства готелю. Вимоги до білизняних приміщень і поверсі.

Обов'язки порт'є. Відповідальність за ключі від номерів.

Організація зберігання грошей і цінностей гостей.

Вимоги до зовнішнього вигляду персоналу. Уніформа в готелях.

Права й обов'язки гостей – споживачів готельних послуг.

Права й обов'язки готелю при наданні готельних послуг споживачам

Правила оплати місць в готелі. Єдина розрахункова година.

Порядок виїзду з готелю. Прийом номера від гостя.

Ліцензування діяльності готелів і турфірм.

Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.

Характеристика методів, форм, видів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Класифікація методів самообслуговування споживачів.

Класифікація методів обслуговування споживачів офіціантами.

Характеристика змішаних форм обслуговування.

Характеристика споруд і будівель, в яких розміщують заклади ресторанного господарства.

Види та характеристика торгівельних приміщень для обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства.

Характеристика і призначення порцелянового і фаянсового посуду.

Характеристика і призначення металевого посуду і приборів.

Характеристика і призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення столової білизни.

Характеристика і призначення меню, винної, коктейльної карток.

Правила підготовки торгівельних приміщень до обслуговування споживачів.

Характеристика попереднього сервірування столу в закладах ресторанного господарства.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

Характеристика способів подавання страв і закусок в закладах ресторанного господарства.

Особливості подавання буфетної продукції.

Особливості подавання холодних страв і закусок.

Особливості подавання гарячих закусок.

Особливості подавання супів.

Особливості подавання других страв.

Особливості подавання солодких страв.

Особливості подавання холодних і гарячих напоїв.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.  
Класифікація банкетів і прийомів.  
Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.  
Особливості обслуговування офіційного банкету-прийому.  
Організація обслуговування банкету з частковим обслуговуванням споживачів.  
Організація проведення банкету-фуршет.  
Організація проведення банкету-коктейль.  
Організація проведення комбінованих банкетів.  
Організація проведення банкету-чай.  
Організація проведення банкету-кава.  
Особливості проведення банкету за типом “шведський стіл”.  
Організація проведення тематичних заходів в закладах ресторанного господарства.  
Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві.  
Основні принципи організації кейтерингової діяльності закладів ресторанного господарства.  
Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.  
Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства.  
Особливості обслуговування споживачів в номерах готелів.  
Фактори впливу на вибір виробничого процесу підприємством ресторанного господарства.  
Організація обслуговування туристів в підприємствах ресторанного господарства – важливий фактор індустрії туризму.  
Удосконалення якості організації послуг харчування.  
Особливості організації послуг харчування іноземних туристів.  
Особливості організації послуг харчування учасників ділових турів.  
Структура системи підприємств ресторанного господарства.  
Сутність технологічного процесу обслуговування різноманітних контингентів туристів.  
Технологічний процес спеціальних форм обслуговування.  
Показник харчової і біологічної цінності підприємств ресторанного господарства.  
Класифікація підприємств ресторанного господарства за організаційно-економічними показниками.

## **Дисципліна «Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу»**

Становлення та розвиток маркетингу готельно ресторанних послуг. Сфера дослідження маркетингу послуг. Функції маркетингу готельно ресторанних послуг. Концепція маркетингу послуг. Маркетингові дослідження на ринку ресторанних послуг.

Суть і завдання маркетингових досліджень. Проблематика маркетингових досліджень. Інформаційні джерела даних маркетингових досліджень. Дослідження первинної інформації. Вибір теми дослідження. Панельні (дискусійні) дослідження. Тест кон'юнктури. Дослідження вторинної інформації. Побудова програми маркетингових досліджень  
ринок туристичних послуг. Поняття готельно ресторанного ринку. Ознаки продукту. Особливості попиту в сфері гостинності. Особливості пропозиції. Умови виходу на ринок послуг. Сегментація ринку послуг. Суть і передумови сегментації ринку послуг. Критерії сегментації ринку послуг. Маркетингова оцінка сегментів ринку. Вибір цільових ринків. Позиціонування продукту у вибраних сегментах ринку. Менеджмент маркетингу в сфері гостинності. Поняття й етапи маркетингового управління. Аналіз стану підприємства. Аналіз ринкових можливостей і загроз. Призначення і цілі підприємства. Знаряддя реалізації маркетингових планів

Поняття ринкового продукту. Структура продукту. Політика продукту. Цикл життя продукту. Якість готельно ресторанних послуг. Суть і види цін у туризмі. Ціна як складова маркетингового комплексу структура ціни на туристичний продукт. Формули калькуляції цін види цін. Вплив циклу життя продукту на рівень цін. Цінові стратегії у сфері гостинності.



дистрибуція послуг. Поняття дистрибуції послуг. Типологія каналів дистрибуції. Пряма система дистрибуції. спеціалізація посередників і форми вертикальної інтеграції в каналах дистрибуції. Сучасні канали дистрибуції послуг. Популяризація послуг. Поняття, роль і структура популяризації. Бюджет популяризації. Реклама послуг. Поняття і роль реклами. Зміст реклами. Критерії вибору носіїв реклами. Туристична пропаганда й активізація продажу. Персональний продаж. Туристичний персонал. Роль персоналу у сфері надання готельно-ресторанних послуг. Місце працівника у маркетингових цілях туристичного підприємства. Вплив корпоративної культури на якість послуг. Інструменти кадрової політики у сфері послуг.

## **Дисципліна «ПІДПРИЄМСТВО»**

Виробничий процес та формування структури підприємства: виробнича та загальна структура.

Поняття, принципи та методи планування промислового виробництва.

Поняття, класифікація та структура персоналу підприємства.

Економічна суть і методи вимірювання продуктивності праці.

Розрахунок та методи встановлення норм праці.

Поняття, класифікація і структура основних фондів.

Облік і оцінка основних виробничих фондів на підприємстві.

Види і показники зношення основних фондів підприємства.

Поняття і методи нарахування амортизації основних фондів.

Поняття і методика розрахунку виробничої потужності підприємства.

Показники використання основних фондів і виробничих потужностей.

Економічна суть, матеріальний склад і структура оборотних фондів і оборотних засобів підприємства.

Поняття та показники оборотності оборотних засобів. Нормування оборотних засобів.

Поняття, показники і методи оцінювання якості продукції.

Стандартизація та сертифікація продукції.

Поняття, види та принципи оплати праці.

Форми і системи заробітної плати.

Поняття, види і планування собівартості продукції.

Поняття, види та розрахунок прибутку підприємства.

Поняття та розрахунок рентабельності виробництва.

Дискусійні питання сутності та функціонального призначення фінансів підприємств у ринкових умовах господарювання.

Специфіка та шляхи вдосконалення організації фінансової роботи на вітчизняних підприємствах.

Модернізація методів фінансового відтворення основних засобів підприємств: вітчизняний та зарубіжний досвід.

Порівняльна характеристика чинних податкового та фінансових методів нарахування амортизаційних відрахувань.

Альтернативні підходи до визначення економічної сутності оборотних коштів підприємства, їх оптимальний склад і раціональне розміщення.

Характеристика застосовуваних у вітчизняній практиці методів визначення планової потреби в оборотних коштах на підприємстві.

Сутність і значення системи грошових розрахунків у фінансово-господарській діяльності підприємства, принципи їх організації.

Оцінка переваг та недоліків різних форм безготівкових розрахунків у господарському обігу підприємств.

Готівкові розрахунки на підприємстві: суть, сфера застосування та особливості організації.

Економічна характеристика, склад і класифікація грошових надходжень підприємств.

Специфіка визнання доходів у податковому і бухгалтерському обліку.

Особливості ринкового ціноутворення та характеристика основних методів встановлення оптимального рівня цін на підприємстві.

Прибуток як результат фінансово-господарської діяльності підприємства, його функціональне призначення, порядок формування та показники вимірювання.

Проблемні аспекти розподілу та раціонального використання чистого прибутку підприємства.

Порівняльна оцінка переваг та недоліків існуючих методів розрахунку (планування) прибутку від реалізації продукції (робіт, послуг) підприємства.

Фінансове планування як процес визначення потреби підприємства у фінансових ресурсах: зміст, форми та напрями оптимізації.

Економічна необхідність, сутність та класифікація кредитів для підприємств.

Перспективи розвитку сучасних форм банківського кредитування та кредитно-гарантійного обслуговування підприємств (овердрафт, кредит під облік векселів, акцептний і авальний кредити, факторинг тощо).

Необхідність, значення та напрями вдосконалення комплексної оцінки фінансового стану підприємства в умовах трансформації економічної системи.

Характеристика діючої системи оподаткування юридичних осіб та концептуальні підходи до її реформування.

Специфіка оподаткування суб'єктів малого підприємництва – юридичних осіб в Україні та можливість впровадження відповідного позитивного зарубіжного досвіду.

## Дисципліна «Міжнародна готельно ресторанна індустрія»

### Тема 1.

Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в умовах інтернаціоналізації та глобалізації світового економічного простору.

1.1. Поглиблення інтернаціоналізації сучасного ринкового простору.

1.2. Глобалізація економічного розвитку.

1.3. Нові атрибути міжнародного ринку.

1.4. Розвиток міжнародної готельної індустрії в сучасних умовах глобалізації та інтернаціоналізації

### Тема 2.

Міжнародні економічні зв'язки як форма підприємницької діяльності в готельній індустрії  
Питання для обговорення:

2.1. Суть і мотиви здійснення міжнародного підприємництва.

2.2. Основні типи і види міжнародного підприємництва.

2.3. Організація виробництва послуг та їх роль в сучасній економіці.

2.4. Класифікація і загальна характеристика послуг.

### Тема 3.

Теоретичні основи та особливості розвитку міжнародної готельної індустрії (МГІ) Питання для обговорення:

3.1. Ключові поняття та особливості МГІ.

3.2. Особливості розвитку світових готельних ланцюгів. Приклади досягнень найвідоміших готельєрів світу.

3.3. Основні історичні періоди розвитку МГІ. 3.4. Формування перших закладів гостинності в Україні

### Тема 4.

Типи, характеристика та класифікація підприємств у сфері міжнародної готельної індустрії  
Питання для обговорення:

4.1. Чинники, що впливають на типізацію підприємств МГІ.

4.2. Класифікація основних типів готелів у МГІ.

4.3. Критерії класифікації готелів за рівнем комфорту. Визначення зірковості готелю у МГІ.

4.4. Забезпечення системи сервісу у МГІ.

4.5. Основні економічні показники в галузі МГ

## Тема 5.

Міжнародна готельна індустрія на сучасному етапі, тенденції та перспективи розвитку  
Питання для обговорення:

- 5.1. Стан та основні тенденції розвитку сучасної МГІ.
- 5.2. Умови та чинники розвитку МГІ.
- 5.3. Сучасні напрями розвитку МГІ.
- 5.4. Рейтинг країн світу у сфері МГІ

## Тема 6.

Поняття туристичної дестинації в умовах інтернаціоналізації та глобального розвитку готельно-ресторанного бізнесу Питання для обговорення:

- 6.1. Історичні корені дестинації.
- 6.2. Типізація дестинацій в глобальному середовищі туристичного бізнесу.
- 6.3. Життєвий цикл дестинації.
- 6.4. Формування туристичних дестинацій та брендів в Україні та світі.

## Тема 7.

Особливості розвитку міжнародної готельної індустрії у провідних країнах Північної Америки  
Питання для обговорення:

- 7.1. Географічні особливості США та Канади.
- 7.2. Історія, культура та визначні пам'ятки архітектури даного регіону, які приваблюють туристів.
- 7.3. Найбільш відомі готелі та готельні ланцюги.
- 7.4. Особливості та традиції національної кухні США та Канади.

## Тема 8.

Особливості розвитку міжнародної готельної індустрії у провідних країнах світу Південної Америки та країн Карибського басейну (Аргентина, Бразилія, Туніс, Чилі, Ямайка, Коста-Рика, Гаїті, Пуерто-Рико та інші.) Питання для обговорення:

- 8.1. Географічні особливості провідних країн Південної Америки та країн Карибського басейну
- 8.2. Історія, культура та визначні пам'ятки архітектури місцевості, які приваблюють туристів.
- 8.3. Найбільш відомі готелі цих країн.
- 8.4. Особливості та традиції національної кухні країн Південної Америки та країн Карибського басейну.

## Тема 9.

Особливості розвитку міжнародної готельної індустрії Австралії (міста Сідней, Мельбурн, Канберра) та прилеглих островів Питання для обговорення:

- 9.1. Географічні особливості Австралії та прилеглих островів.
- 9.2. Історія, культура та визначні пам'ятки архітектури місцевості, які приваблюють туристів.
- 9.3. Найбільш відомі готелі регіону.
- 9.4. Особливості та традиції національної кухні Австралії та Океанії.

## Тема 10.

Особливості розвитку міжнародної готельної індустрії у провідних країнах Африки (Марокко, Кенія, Єгипет, Танзанія та інші). Питання для обговорення:

- 10.1. Географічні особливості країн Африки.
- 10.2. Історія, культура та визначні пам'ятки архітектури місцевості, які приваблюють туристів.
- 10.3. Найбільш відомі готелі цих країн.
- 10.4. Особливості та традиції національної кухні Африки.

## **Дисципліна «УПРАВЛІННЯ МЕРЕЖАМИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»**

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 2 Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з Тестові завдання, поточне опитування організації й соціальнокультурного сервісу дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності

Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності..

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 5 Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0 - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 6 Модель електронного готельного бізнесу. - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з Ситуаційні завдання, тести 3 Програмне забезпечення автоматизації роботи офісу й підприємств соціальнокультурного сервісу в мережі Інтернет. дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 7. Інформаційні системи менеджменту й соціальнокультурного сервісу. Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 8 Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень. - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 9. Реклама ГРС й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 12 Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project - Використовувати фундаментальні закономірності

розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 13 Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й готельно ресторанної сфери за допомогою Project Expert - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

Тема 14 Безпека інформаційних систем - Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

## **Дисципліна «УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ»**

1. Сутність ризик-менеджменту та його особливості в готельно ресторанному секторі
2. Структурні елементи та етапи ризик-менеджменту в сфері гостинності
3. Зміст ризик-менеджменту (для ресторанів та готелів)
4. Ризик-менеджер в організації. (готельно ресторанні комплекси)
5. Концепції ризик-менеджменту.
6. Сутність принципів ризик-менеджменту.
7. Принципи ризик-менеджменту.
8. Види принципів ризик-менеджменту.
9. Поняття і сутність управлінських рішень на базі підприємств готельно ресторанного господарства
10. Основні підходи до прийняття управлінських рішень на підприємствах готельно ресторанної індустрії
11. Процедура підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень на підприємствах сфери гостинності
12. Зони ризику і ситуації невизначеності.
13. Основні класи методів розробки і прийняття управлінських рішень.
14. Моделі розробки і прийняття управлінських рішень та основні етапи їх побудови.
15. Характерні риси методів експертних оцінок та особливості їх використання.
16. Ризики у фінансовому менеджменті.
17. Основні принципи розробки інвестиційної стратегії бізнесу з урахуванням ризику на підприємствах готельно ресторанної індустрії.
18. Методи оцінки інвестиційних проектів з урахуванням ризику на підприємствах гостинності.
19. Вивчити вплив інвестиційних проектів на ризик у готельно ресторанній сфері.
20. Загальна схема управління ризиками на підприємствах в тому числі ресторанах та готелях.
21. Етапи системи управління ризиками на підприємствах сфери гостинності
22. Цілі системи управління в разі реалізації ризику та їх зміст.
23. Елементи системи управління ризиками
24. Внутрішні та зовнішні джерела інформації для ідентифікації ризиків.
25. Поняття вимірювання (кількісної оцінки) ризику на підприємствах готельно ресторанної сфери
26. Методи вимірювання ризику, регулювання ризику.
28. Моніторинг та коригування системи управління ризиками.
29. Критерії прийняття управлінських фінансових рішень в умовах невизначеності
30. Управління фінансовим ризиком на підприємствах готельно ресторанного бізнесу
31. Види страхових компаній та їх послуги
32. Страхові поліси і ризики, які з ними пов'язані
33. Економічний зміст та класифікація майнового страхування
35. Страхування майна підприємств сфери послуг

## *Рекомендовані джерела*

### **Основна:**

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. – К. : Знання, 2022. – 358 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: Навчальний посібник / В. В. Архіпов - К.: Центр учбової літератури, 2022. - 280 с.
3. Зубар Н.М. Логістика в ресторанному господарстві: Навчальний посібник / Зубар Н.М., Григорак М.Ю. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 312 с.
4. Власова Н.О. Економіка ресторанного господарства / Н.О. Власова. – Х. : Світ книги, 2023. – 389 с.
5. Малюк Л.П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л.П. Малюк, О.М. Варапасів, А.В. Цюлковська. - Х.: ХДУХТ, 2019. - 211 с.
6. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) [текст] підручник // М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – К.: «Центр учбової літератури», 2023. – 304 с.
7. Менеджмент ресторанного господарства : навчальний посібник / за ред. Г.Т. П'ятницької. – К.: КНТЕУ, 2020. – 430 с.
8. Мунін Г.Б. та ін. Франчайзинг у готельноресторанному бізнесі / Г.Б. Мунін. – К. : Кондор, 2020. - 370 с.
9. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник / Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 344 с.
10. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. - 2-ге вид. перероб. і допов. - К.: Центр учбової літератури, 2021. - 584 с.
11. Організація туризму: Підручник / І.М. Писаревський, С.О.Погасій, М.М. Поколюда та ін.; За ред І.М. Писаревського. - Х.: ХНАМГ, 2019. - 541 с.
12. П'ятницька Г.Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія / Г. Т П'ятницька. - К.: КНТЕУ, 2019. - 465 с.
13. Путенцейло П.Р. Економіка і організація туристично–готельного підприємництва / П.Р. Путенцейло. – К. : ЦНЛ, 2019. – 344 с.
14. Буряк Л.Д. Фінансовий менеджмент у малому бізнесі: Навч.-метод. посібник для самост. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун–т. – К.: КНЕУ, 2019. – 84 с.
15. Войчак А.В. Маркетинговий менеджмент: Навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун-т. – К.: КНЕУ, 2020. – 100 с.
16. Кардаш В.Я. Маркетингова товарна політика: Навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / Київський національний економічний ун–т. – К.: КНЕУ, 2019. – 124 с.
17. Кардаш Віктор Якович. Маркетингова товарна політика: Підручник / Київський національний економічний ун–т. –К. : КНЕУ, 2019. –239с.
18. Карпов В.А., Кучеренко В.Р. Маркетинг: прогнозування кон'юнктури ринку: Навч. посіб. для студ. екон. спец. вузів. – К.: Знання, 2019. – 214 с.
19. Мунін Г.Б. Особливості та напрями вдосконалення фінансово-операційного аналізу діяльності готельного бізнесу // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. - 2019. - №10. – С. 108-114.
20. Мунін Г.Б. Ефективність управління товарно-матеріальними запасами в готельному комплексі // Збірник наукових праць „Продуктивні сили і регіональна економіка. – К.: РВПС України НАН України, 2019 р.
21. Мунін Г.Б., Маркетингові дослідження споживчого попиту на готельні послуги в м. Києві //Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2019. - №2.

22. Мунін Г.Б. Методичні підходи до оцінки рентабельності господарської діяльності у готельному бізнесі // Механізм регулювання економіки, економіка природокористування, економіка підприємства та організація виробництва. – 2019. - № 3-4.
23. Мунін Г.Б. Основні напрямки підвищення економічної ефективності в готельному комплексі міста Києва // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2019. - №1.
24. Мунін Г.Б. Оцінка ефективності витрат на якість послуг // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції в МАУП: Інноваційний менеджмент; проблеми формування в умовах перехідної економіки. - К.: МАУП, 2022.
25. Мунін Г.Б. Сучасні ефективні інформаційні технології управління операціями в сучасному готельному комплексі // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2019. - №16.
26. Мунін Г.Б., Чабан Р.В. Методичні аспекти проведення фінансово-операційного аналізу діяльності підприємств готельної індустрії в Україні // Збірник наукових праць „Продуктивні сили і регіональна економіка”. – К.: РВПС України НАН України, 2019. – Ч. II. С 63-69
27. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу: Навч.-метод. посібник. – К.: Знання, 2012. – 311 с.
28. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно–ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Центр навчальної літератури; Київський національний ун-т культури і мистецтв. – К.: Центр Навчальної Літератури, 2019. – 346 с
29. Роглев Х.Й., Мунін Г.Б. Підвищення ефективності управління операційною системою готелю шляхом створення учбово-тренінгового центру // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2019. - №9. – С. 121-124.
30. Лук`янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб/ за ред. проф В. К. Федорченка. – К.: Вища шк., 2019. – 237 с.
31. Л.М. Худолій, Г.Б. Мунін. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – 2019. - №17.
32. Reid R.D., Bojanic D.C. Hospitality Marketing Management: Student Workbook / 3rd Edition. – London: John Wiley & Sons, Inc., 2019.- 104 p
33. Stutts A.T. Hotel and Lodging Management: An Introduction. - New York, 2019. - 350 p.
34. Bardi James A. Hotel Front Office Management / 3rd Edition. - London: John Wiley & Sons, Inc. - 2022. - 448 p.
35. Kline S.F., Sullivan W. Hotel Front Office Simulation. - London: John Wiley & Sons, Inc., 2022 - 144 p.
36. Rutherford D.G. Hotel Management and Operations. - New York, 2021. – 549 p.
37. Starkey L.B. Hotel/Resturant Management Career Starter. - London: Thomson Learning, 2022. - 224 p.
38. Jones T., Martin R.J. Professional Management of Housekeeping Operations / 4th Edition. - John Wiley & Sons, Inc., 2019. - 528 p.
39. Mill R.C. Resorts: Management and Operation. - John Wiley & Sons, Inc., 2021. - 464 p.
40. Goeldner C.R., Brent Ritchie J.R. Tourism: Principles, Practices, Philosophies / 9th Edition. - John Wiley & Sons, Inc., 2019. - 624 p.
41. Altkorn J. Marketing w turystyce. — Warszawa: PWN, 2020. — 202 s.
42. Corone C. Marketing turismo // Marketing Turistico. — 1963. — № 2—3. — S. 5—6.
43. Chudoba T. Marketing w turystyce. — Warszawa:, 2018. — 189 s
44. Cowell D. The marketing of Services / D. Cowell. — London, Poinemann, 2019. — 557 s.
45. Cunningham W. II. Marketing / W. H. Cunningham, J. C. Cunningham, C. M. Swift. — Cincinnati; Ohio: A. Managerial Approach, South-Western Publishing Co, 2019. — 279 s.
46. Drucker P. F. Innovation and Entrepreneurship. — New York: Harper and Row Ins., 2019.

47. Drucker P. F. Innowacje i przedsiębiorczość: Praktyka i zasady. — Warszawa: PWE, 2021. — 271 s.
48. Drucker P. F. Management Tasks. Responsibilities, Practices. — New York: Harper and Row Inc., 2022.
49. Drucker P. F. Skuteczne zarządzanie. — Warszawa: PWE, 2019. — 282 s.
50. Duczowska-Maysz K. Marketing usług turystycznych / B. Dobiegafa-Korona, K. Duczowska-Majsz, M. Duczowska-Piaszcza; Redaktor naukowy D. Dudkiewicz. — Wydanie II. — Warszawa: Alma Mater Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2019. — 273 s.
51. Gaworecki W. Turystyka. — Warszawa: PWE, 2019. — 348 s.
52. Giowacki R. Marketing / R. Giowacki, Z. Kossut, T. Krämer. — Warszawa: PWN, 2019. — 584 s.
53. Giowacki R. Przedsiębiorstwo na rynku. — Warszawa: PWE, 2018. — 341 s.
54. Gofembski G. Rynek turystyczny w Polsce, — Warszawa: Biblioteka Instytutu Rynku Wewnętrznego i Ushig, 2019. — 321 s.
55. Hill N. Introduction to Marketing // Business Education Publishers Ltd., Tynce and Wear, 2019. — S. 5.
56. Hingston P. Wielka księga marketingu. — Kraków: Signum, 2019. — 430 s.
57. Howell D. An Introduction to the Travel and Tourism Industry. — Cincinnati: South Western Publishing Co., 2019. — 278 s.
58. Kaczmarek J. Produkt turystyczny. Pomysł, organizacja, zarządzanie / J. Kaczmarek, A. Stasiak, B. Włodarczyk. — Warszawa: Polskie wydawnictwo Ekonomiczne, 2019. — 389 s.
59. Kaspar C. Die Tourismuslehre im Grundriss / C. Kaspar, Bern-Stuttgart: Verlag Paul Haupt, 2019. — 428 s.
60. Kasprzyk S. Innowacje — od koncepcji do produkcji. — Warszawa: Instytut Wydawniczy CRZZ, 2019. — 270 s.
61. Kelley E. J. Marketing, Strategy and Functions. — Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 2019.
62. Kornak A. Ekonomika turystyki. — Warszawa: PWE, 2019. — 240 s.
63. Kotler P. Principles of Marketing. — New York: Prentice Hall, 2019. — 425 s.
64. Kotler P. Marketing. Management. Analysis. Planning. Implementation and Control. — Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 2019. — 470 s.
65. Kotler P. Marketing od A do Z. — Warszawa: PWN, 2020. — 453 s.
66. Krippendorf J. Marketing et tourisme. — Bern: Lang II, 2019. — 131 s.
67. Lazer W. i Lekkey E. Managerial Marketing. Perspectives and Viewpoints. — New York: Homewood, 2019. — 297 s.
68. Levitt T. The marketing Mode. — New York: McGraw-Hill, 1969. — 571 s.
69. Lazarek R. Ekonomika turystyki. Wybrane zagadnienia. — Warszawa: Wyższa Szkoła Ekonomiczna, 2019. — 233 s.
70. Maslow A. A Theory of Human Motivation and Personality. — New York: Harper and Row Inc., 2018. — 483 s.
71. Medlik S. Leksykon podróży, turystyki, hotelarstwa. — Warszawa: PWN, 2019. — 237 s.
72. Meffert H. Strategische Unternehmensführung und Marketing. — Wiesbaden: Gabler, 2019. — 431 s.
73. Meyer B. Obsługa ruchu turystycznego / B. Meyer, D. Milewski, D. Szostak; Pod red. B. Meyer. — Warszawa: PWN, 2020. — 245 s.
74. Motyka P. Marketing w biurze podróży. — Warszawa: Agencja Wydawniczo-Reklamowa KANON, 2019. — 67 s.
75. Niestroj I. L. Przedmiot i podstawowe opcje strategii marketingowej // Zeszyty Naukowe AE w Krakowie. - Kraków, 2019. — S. 38—49.