

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Голова приймальної комісії

Олег ГРИГОР

« 22 » _____ 2022 р.



ПРОГРАМА

фахових вступних випробувань

при вступі на навчання для здобуття освітньо-наукового ступеня

доктора філософії

зі спеціальності 242 – Туризм

(освітньо-наукова програма – Туризм)

Черкаси 2022

1 ПРОГРАМА ВСТУПНИХ ВИПРОБУВАНЬ

Програма вступних випробувань складена на підставі Умов прийому до закладів вищої освіти України в 2022 р., затверджених Наказом Міністерства освіти і науки України від 13 жовтня 2021 року № 1098, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України від 26 листопада 2021 року за № 1542/37164.

1.1 ВИМОГИ ДО РІВНЯ ПІДГОТОВКИ ВСТУПНИКІВ

До участі в конкурсі щодо зарахування на навчання для здобуття освітньо-наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 242 – Туризм (освітньо-наукова програма – Туризм) згідно переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2015 р. № 266, допускаються особи, які здобули освітній ступінь магістра або освітньо-кваліфікаційний рівень спеціаліста.

Вступник має виявити базові знання з теорії та практики дисциплін, що виносяться на вступне випробування.

1.2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВСТУПНИХ ВИПРОБУВАНЬ

Вступне випробування має на меті:

1. Перевірити відповідність знань, умінь, навиків вступників вимогам програм.

2. Оцінити ступінь підготовки вступників до закладів вищої освіти для навчання та здобуття освітньо-наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 242 – Туризм (освітньо-наукова програма – Туризм).

3. Завданням вступних випробувань є виявлення глибини теоретичних знань з економіки, організації та маркетингу діяльності підприємств галузі туризму і оцінка можливості застосування вступником нагромаджених знань в подальших наукових дослідженнях.

1.3 ПЕРЕЛІК ДИСЦИПЛІН ТА ТЕМ, ЯКІ ВІНОСЯТЬСЯ НА ВСТУПНІ ВИПРОБУВАННЯ

На іспит виносяться питання з навчальних програм наступних дисциплін: «Економіка підприємства галузі туризму», «Організація засобів розміщення в галузі туризму», «Організація засобів харчування в туризмі», «Маркетинг у галузі туризму».

Економіка підприємств галузі туризму

Тема 1. Роль і місце туризму в народногосподарському комплексі та системі ринкового господарства країни

Сутність туризму як виду економічної діяльності. Місце і роль туризму в

системі ринкового господарства України, їх взаємозв'язок з іншими галузями ринкового господарства. Особливості функціонування ринку туристичних послуг в Україні. Характеристика сучасного стану та тенденції розвитку туризму в Україні. Введення, предмет та завдання дисципліни. Особливості господарювання різних видів підприємств. Державний регуляторний механізм діяльності підприємств.

Тема 2. Управління обсягом реалізації послуг на туристичних підприємствах

Сутність, склад, пропозиції та обсяги реалізації туристичного продукту на туристичних підприємствах. Поняття, характеристики туристичного продукту: туристичні послуги та туристичні товари. Складові елементи туристичного продукту. Показники оцінки обсягу пропозиції послуг туристичних підприємств.

Показники оцінки обсягу реалізації туристичних послуг туроператорів, турагентів, бюро подорожей та екскурсій. Сутність, значення збутової діяльності та зміст плану збуту продукції підприємства. Маркетинговий аналіз як основа планування збуту продукції. Методика аналізу збутової діяльності підприємства.

Аналіз господарської діяльності туристичного підприємства. Інформаційна база даних та джерела її формування. Оцінка зовнішніх та внутрішніх факторів, що обумовлюють зміни обсягу та структури реалізації туристичного продукту. Методика розробки продуктової програми на туристичних підприємствах на прогностичний період.

Тема 3. Управління матеріальними ресурсами туристичних підприємств

Поняття економічних ресурсів і ресурсного потенціалу туристичних підприємств. Основні елементи матеріальних ресурсів туристичних підприємств. Економічна сутність товарних ресурсів. Показники ефективності використання ресурсів підприємств туристичної сфери. Сутність, структура та класифікація активів підприємства. Формування активів підприємства. Облік та оцінка основних фондів підприємства. Знос основних фондів, його види. Амортизація основних фондів. Методичні інструменти оцінки стану, руху та ефективності використання основних фондів підприємства.

Тема 4. Управління трудовими ресурсами підприємств туристичної сфери

Соціально-економічна сутність і особливості праці в туризмі. Суспільне значення праці працівників туристичної сфери. Класифікація трудових ресурсів в туризмі. Діяльність підприємств туристичної сфери на ринку робочої сили. Вихідні передумови, цілі та завдання управління трудовими ресурсами туристичних підприємств. Цілі та завдання управління трудовими ресурсами туристичних підприємств. Принципи стимулювання праці в умовах ринкових відносин та їх використання на туристичних підприємствах.

Персонал підприємства, його сутність. Продуктивність праці: поняття та методи оцінки. Чинники підвищення продуктивності праці. Форми мотивації праці робітників. Економічна сутність оплати праці. Тарифна система оплати праці. Форми оплати праці. Формування фонду заробітної плати.

Тема 5. Управління фінансовими ресурсами туристичних підприємств

Сутність і роль фінансів туристичних підприємств та їх зв'язок з державним фінансовим механізмом та зі складовими фінансового ринку. Фінансові ресурси туристичних підприємств, їх склад та характеристика. Джерела формування фінансових ресурсів підприємств туристичної сфери.

Фінансові фонди туристичних підприємств, порядок їх формування і напрямки використання.

Показники оцінки ефективності використання фінансових ресурсів туристичних підприємств.

Поняття і види нематеріальних ресурсів. Нематеріальні активи. Оцінка вартості нематеріальних активів.

Загальна характеристика оборотних коштів. Нормування оборотних коштів. Ефективність використання оборотних коштів.

Поняття капіталу. Власний та залучений капітал. Фінансові ресурси підприємства. Джерела фінансування підприємства

Тема 6. Управління доходами підприємств туристичної сфери

Доходи як економічна категорія та економічний показник. Класифікація доходів підприємств туристичної сфери. Особливості та джерела утворення доходів підприємств туристичної сфери. Цілі та завдання управління доходами підприємств туристичної сфери. Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу доходів туристичних підприємств. Фактори, що впливають на формування доходів підприємств туристичної сфери та їх кількісна оцінка. Методи планування доходів туристичних підприємств в цілому та по окремих видах доходів. Особливості управління формуванням інших видів доходів підприємств туристичної сфери

Дохід підприємства. Резерви зростання дохідності діяльності підприємства. Економічна сутність ціни та види цін. Методи ціноутворення.

Тема 7. Управління поточними витратами та собівартістю послуг на підприємствах туристичної сфери

Економічна сутність поточних витрат туристичних підприємств. Класифікація поточних витрат підприємств туристичної сфери. Поняття, склад та структура експлуатаційних витрат в засобах розміщення туристів. Поточні витрати тур агентів та туроператорів. Показники оцінки загального обсягу і рівня поточних витрат на туристичних підприємствах: абсолютні, відносні, показники ефективності.

Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу поточних витрат підприємств туристичної сфери. .Планування обсягу поточних витрат

підприємств туристичної сфери. Розробка організаційно-технічних і технологічних заходів щодо забезпечення виконання плану витрат обігу.

Тема 8. Управління прибутками та рентабельністю на підприємствах туристичної сфери

Прибуток як економічна категорія та узагальнюючий показник економічної ефективності господарської діяльності підприємств туристичної сфери. Поняття рентабельності підприємств туристичної сфери. Показники вимірювання прибутковості та рентабельності туристичних підприємств.

Сутність, функції та значення прибутку. Механізм формування чистого прибутку підприємства. Рентабельність підприємства.

Аналіз фінансових результатів діяльності підприємства. Завдання, джерела та методика аналізу фінансових результатів діяльності підприємства. Резерви зростання прибутку підприємства.

Тема 9. Управління податковою політикою туристичних підприємств

Сутність системи оподаткування підприємств туристичної сфери. Класифікація податків та обов'язкових платежів, що сплачують туристичні підприємства. Особливості та порядок розрахунку на туристичних підприємствах окремих видів податків та обов'язкових платежів.

Сутність та вихідні передумови розробки політики управління сплатою податкових платежів (податкова політика). Методичний інструментарій та порядок проведення аналізу сплати податкових платежів підприємств туристичної сфери. Методика розробки податкової політики підприємств туристичної сфери. Методика визначення планового обсягу сплати окремих видів податкових платежів туристичних підприємств.

Тема 10. Ціна туристичного продукту та ціноутворення на окремі види туристичних послуг

Економічна природа та сутність ціни в ринковій економіці. Наукові теорії ціноутворення. Особливості державного регулювання цін в Україні на сучасному етапі та його вплив на ціноутворення на туристичних підприємствах. Види цін на послуги підприємств туристичної сфери. Суть та склад ціни туристичного продукту.

Загальна характеристика витрат на виробництво продукції (надання послуг). Управління витратами на підприємстві. Сукупні витрати і собівартість продукції (послуг). Собівартість окремих виробів. Ціни на продукцію (послуги): сутнісна характеристика, види, методи встановлення та регулювання. Можливі методи ціноутворення в ринковій економіці.

Тема 11. Обґрунтування ефективності інвестиційної діяльності туристичних підприємств

Поняття і види інвестицій. Інвестиційна політика підприємств туристичної сфери. Управління інвестиціями на підприємствах туристичної сфери.

Поняття бізнес-плану інвестиційного проекту туристичних підприємств. Цілі, завдання бізнес-плану.

Зміст і структура бізнес-плану. Особливості розробки бізнес-плану будівництва нового підприємства туристичної сфери. Методи вибору генеральної стратегії. Бізнес-планування туристичної компанії.

Тема 12. Управління ризиком у підприємницькій діяльності та напрями запобігання банкрутства туристичних підприємств

Сутність та основні види ризиків у діяльності підприємств туристичної сфери. Класифікація та характеристика ризиків і втрат туристичних підприємств. Управління витратами туристичного підприємства

Оцінка розміру господарського ризику і можливих фінансових втрат. Вихідні передумови та зміст управління ризиком. Сутність, принципи розробки виходу з кризових ситуацій.

Економічна сутність ефективності діяльності підприємства. Види ефективності. Методика визначення ефективності. Фактори підвищення ефективності діяльності підприємства.

Організація засобів розміщення в галузі туризму

Тема 1. Історія розвитку світового готельного господарства

Головні історичні періоди розвитку готельного господарства у світі. Сучасний розвиток світового готельного господарства: функціональні та територіальні особливості. Особливості розвитку готелів в Європі, Азії, Африці, Росії тощо.

Тема 2. Історія розвитку готельного господарства України

Перші заклади гостинності на території України. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання готельної індустрії

Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні. Визначення типу підприємства, визначення та присвоєння готелю категорії, вимоги до організації. Міждержавні і національні стандарти, нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму. Основи функціонування Державної системи стандартизації.

Тема 4. Фактори, що впливають на типізацію готельного господарства

Понятійний апарат індустрії гостинності. Основи діяльності готельного господарства. Функціональне призначення підприємств готельного господарства. Закордонний досвід типізації готелів. Фактори, що впливають на типізацію готельних господарств. Основні вимоги до готелів.

Тема 5. Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до транзитних і ділових готелів. Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів.

Тема 6. Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

Туристично-екскурсійні готелі туристичні готелі. Готелі для масового туризму. Готелі для туристів з пасивними засобами пересування. Туристично-спортивні готелі. Особливості їх місцезнаходження. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі.

Тема 7. Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні види. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

Тема 8. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, азіатських країн. Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом МГО в 1989 р. Характеристика найбільш поширених систем класифікації готельних господарств, критерії класифікації готельного господарства України. Міжнародна та вітчизняна практика розробки документів, які встановлюють класифікацію і порядок її вступного проведення. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю. Комплексність наданих послуг.

Тема 9. Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України. Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку України. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Основні вимоги до категорій номерів готелів. Порядок проведення атестації готельного господарства та її документальне оформлення.

Тема 10. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Підприємство готельного господарства як складний комплексний об'єкт

господарювання. Основне призначення приміщень готельного господарства. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості. Розподіл приміщень готельного господарства на групи. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення.

Тема 11. Організація приміщень житлової групи

Основні вимоги до організації номерного фонду. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Організація приміщень для побутового обслуговування на поверхах.

Тема 12. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація розміщень адміністрації. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт у готельному господарстві.

Тема 13. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень готелю

Тема 14. Основні складові формування сучасного інтер'єру підприємств готельного господарства

Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень. Композиційні прийоми озеленення приміщень.

Тема 15. Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. Оздоблюванні матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

Тема 16. Технологія прибиральних робіт

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи.

Тема 17. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт. Послідовність прибиральних робіт у номерах готелю. Технологія і контроль проведення прибиральних робіт у номерах.

Тема 18. Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутність детермінант сфери послуг. Модель гостинності в системі «послуга – середовище гостинності». Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Характеристика етапів надання готельної послуги. Види готельних послуг.

Тема 19. Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг «прибуття – проживання – виїзд». Порядок оформлення туриста / туристичних груп при прийомі в готель. Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

Тема 20. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Організація роботи служби обслуговування.

Тема 21. Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Впровадження нових видів послуг і удосконалення технології їх надання. Організація виїзду із номерів.

Тема 22. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю. Додаткові платні послуги. Організація транспортного обслуговування

Тема 23. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства

Значення інформаційного обслуговування для підвищення готельного сервісу. Поняття інформаційних ресурсів. Організація інформаційної служби на підприємстві готельного господарства. Характеристика інформаційних послуг і їх організація.

Тема 24. Культура обслуговування в готельному господарстві

Суть психології обслуговування в готельному господарстві. Поняття

культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Основні вимоги до працівників готельного господарства. Естетика готельного виробництва.

Тема 25. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних службою. Завдання органів продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Система організації продовольчого постачання. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Особливості складання господарчих договорів в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах.

Тема 26. Організація складського і тарного господарства

Призначення і завдання, що виконують склади у готельному господарстві. Типи складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних цінностей. Організація роботи складської групи готельного господарства. Організація тарного господарства

Тема 27. Організація роботи обслуговуючих господарств

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Організація енергетичного господарства підприємства. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Організація метрологічної служби. Організація санітарної служби в готельному господарстві.

Тема 28. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

Системи холодного і гарячого водопостачання, завдання їх технічної експлуатації. Каналізація: вимоги до системи каналізації. Опалювання: призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Вентиляція. Системи вентиляції. Сміттєпроводи на підприємствах готельного господарства. Обладнання систем центрального пилоприбирання. Ліфти та ескалатори: розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах.

Тема 29. Особливості організації праці в підприємствах готельного господарства

Особливості організації праці в готельному господарстві. Поняття професійно-кваліфікаційної структури працівників. Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства. Форми організації праці на підприємствах готельного господарства, їх характеристика.

Тема 30. Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Характеристика графіків виходу на роботу працівників готельного господарства. Методи і методики оцінки робочого часу працівників готельного господарства.

Тема 31. Раціональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства

Суть і завдання раціональної організації. Принципи раціональної організації праці. Роботи по впровадженню раціональних форм організації праці на підприємствах готельного господарства. Система нормування праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування робочого часу працівників готельного господарства.

Організація засобів харчування в туризмі

Тема 1. Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

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

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

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

Класифікація послуг за основними ознаками: за сферою обслуговування, призначенням, формою надання послуги, видом діяльності, об'єктом обслуговування, суб'єктом обслуговування.

Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

Класифікація закладів ресторанного господарства згідно з ДСТУ 4281:2004.

Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства

Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства.

Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, їх виробнича структура, асортимент продукції, форми обслуговування.

Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів.

Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Принципи формування мережі, її показники. Критерії планування відкриття нових закладів ресторанного господарства.

Основні правила роботи закладів ресторанного господарства.

Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності закладів, (підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Статут підприємства, його структура. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на її формування. Функції, які виконують заклади ресторанного господарства. Класифікація виробничої структури закладів ресторанного господарства. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств. Моделювання виробничо-торговельної структури закладів; ресторанного господарства з метою одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію.

Тема 2. Організація постачання закладів ресторанного господарства

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

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

Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація входного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно із СанПіН 42-123-5777-91.

Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби у предметах матеріально-технічного призначення.

Шляхи підвищення ефективності використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства.

Організація паливно-енергетичного постачання та енергетичного господарства закладів ресторанного господарства.

Логістичний підхід до управління матеріальними потоками

Удосконалення організації постачання в галузі.

Тема 3. Організація роботи складського, тарного й транспортного господарств

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Склад як елемент логістичної системи. Види та характеристика складських приміщень, обладнання і тара, що в них застосовуються. Організація складських процесів з елементами логістики.

Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства.

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

Організація транспортно-експедиційних операцій і транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання засобів у ресторанному господарстві.

Тема 4. Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства

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

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

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

Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць.

Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Удосконалення організації підбору, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів Принципи управління персоналом. Кадрове планування.

Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку.

Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства.

Правова основа режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Характеристика основних показників тривалості робочого часу, які встановлені законодавством про працю.

Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчатий), двобригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований, їх характеристика та основні принципи складання.

Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно Із СанПіН 42-123-5777-91. Основні напрями поліпшення умов праці.

Нормування праці в ресторанному господарстві. Сутність, функції та принципи нормування праці в ресторанному господарстві. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві. Загальні поняття про систему норм праці, що використовується на підприємствах. Види норм праці та їх класифікація: норма часу, норма виробітку, норма обслуговування, норма чисельності, норми керованості, норми праці.

Принципи, які покладені в основу нормування праці. Методи нормування праці-аналітичні та сумарні, їх характеристика та принципи застосування у закладах ресторанного господарства.

Класифікація витрат робочого часу. Склад та характеристика робочого часу – часу роботи та часу перерв. Призначення, зміст, індексація, особливості видів витрат робочого часу. Характеристика регламентованих та нерегламентованих перерв. Поняття нормованих та ненормованих витрат робочого часу.

Методи дослідження трудових процесів та витрат робочого часу. Дослідження трудових процесів методом фотографії робочого часу.

Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу.

Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень та форм організації праці на робочих місцях: індивідуальна, групова (бригадна), маршрутна та самофотографія.

Методи безпосередніх вимірювань часу та моментних спостережень. Етапи та методика проведення фотографії робочого часу. Порядок складання фактичного та нормативного (проектованого) балансів робочого часу. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу. Розрахунок основних показників ефективності використання робочого часу.

Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Характеристика методів та основних етапів здійснення хронометражу. Методика та техніка проведення хронометражу. Обробка та аналіз хронометражних спостережень.

Поняття та мета проведення фотохронометражу.

Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

Тема 5. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Структура виробничого процесу. Поняття виробничого процесу. Характеристика основних елементів виробничого процесу: процесу праці, предметів та засобів праці.

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

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

Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Принципи раціональної організації виробничого процесу: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, автоматичність, гнучкість, гомеостатичність, їх характеристика та основні показники.

Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Поняття типу виробництва. Характеристика типів виробництва: одиничного, серійного, масового, дослідного. Характеристика робочих місць виробництв різних типів. Кількісна характеристика виробничих підрозділів підприємства – рівень спеціалізації робочих місць.

Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову та ефективність. Передумови підвищення ефективності виробництва.

Організація дільниць, відділень, окремих робочих місць.

Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Цілі, завдання, функції та напрями оперативного планування виробництва, його організаційні особливості. Нормативна база оперативного планування виробництва.

Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Техніко-економічне обґрунтування виробничої програми. Принципи формування виробничої програми для закладів ресторанного господарства різних типів. Розробка наряду-замовлення, планового меню, плану-меню, їх характеристика. Фактори, що враховуються при складанні виробничої програми закладів ресторанного господарства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню.

Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів – заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Основні принципи та вимоги до організації роботи цехів та допоміжних служб закладів ресторанного господарства.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів із м'яса. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням

та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються у цеху. Організація технологічного процесу обробки птиці та виробництва напівфабрикатів із неї, технологічні лінії та дільниці. Організація робочих місць у цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з птиці.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів. Асортимент напівфабрикатів, що виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з овочів. Технологічні лінії та дільниці, організація робочих місць в овочевому цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з овочів.

Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів. Асортимент напівфабрикатів, які виробляються в цеху. Організація технологічного процесу виробництва напівфабрикатів з риби. Особливості обробки нерибних продуктів моря. Технологічні лінії та дільниці, що виділяються в цеху. Організація робочих місць у цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості напівфабрикатів, що виробляються. Шляхи удосконалення організації роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з гідробіонтів.

Організація роботи гарячого цеху. Принципи розміщення приміщення гарячого цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення гарячого цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Відділення, що виділяються в гарячому цеху. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи гарячого цеху.

Організація роботи холодного цеху. Принципи розміщення приміщення холодного цеху та раціонального розміщення обладнання в ньому. Призначення холодного цеху та асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Технологічні дільниці, що виділяються в холодному цеху залежно від типу та потужності закладу ресторанного господарства. Організація робочих місць, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Санітарно-гігієнічні вимоги до організації виробничого процесу в холодному цеху, Контроль якості продукції, що виготовляється. Шляхи удосконалення організації роботи холодного цеху.

Організація роботи спеціалізованих цехів. Асортимент та потужність кулінарних цехів. Призначення кулінарного цеху, асортимент продукції, що виготовляється в ньому. Принципи розробки виробничої програми цеху. Схема організації виробничих процесів у кулінарному цеху. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в кулінарному цеху. Технологічні лінії та дільниці кулінарного цеху, принципи їх організації. Організація робочих місць,

їх оснащення обладнанням та інвентарем. Шляхи удосконалення організації роботи кулінарного цеху.

Організація роботи кондитерського цеху. Асортимент та потужність кондитерських цехів. Особливості виробництва кондитерських виробів у ресторанному господарстві, Принципи розробки виробничої програми цеху. Принципи раціонального розміщення приміщень кондитерських цехів різної потужності. Технологічна схема організації процесу виробництва кондитерських виробів. Відділення та виробничі приміщення, що виділяються в цеху. Лінії та дільниці цеху, їх оснащення обладнанням та інвентарем. Контроль якості сировини та готових кондитерських виробів. Організація праці кондитерів у цехах. Особливості додержання санітарного режиму виробництва кондитерських виробів.

Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Призначення та асортимент продукції борошняного цеху. Характеристика виробничих і технологічних процесів, які відбуваються в цеху, Моделювання раціональної організації робочих місць у цеху.

Організація роботи допоміжних приміщень. Організація робочого місця працівника, який нарізає хліб.

Організація роботи мийної кухонного посуду. Вимоги до приміщення, що призначене для миття кухонного посуду. Вимоги до умов праці у мийних кухонного посуду.

Тема 6. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

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

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

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

Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування.

Класифікація форм обслуговування офіціантами та їх характеристика. Структура процесу обслуговування офіціантами.

Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування.

Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з «Правилами роботи закладів підприємств громадського харчування» (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219).

Значення вивчення попиту споживачів у процесі стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства, Сутність і

особливості попиту на послуги закладів ресторанного господарства різних типів. Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети.

Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства. Рекламне просування закладів ресторанного господарства на ринок послуг.

Тема 7. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

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

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

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

Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанных, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо.

Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика та призначення порцелянового та фаянсового посуду. Стильове різноманіття порцелянового посуду. Характеристика керамічного посуду. Призначення посуду: утилітарне та декоративне. Гончарний та майоліковий посуд.

Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону.

Характеристика та призначення скляного посуду.

Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо.

Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Тема 8. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства

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

Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Особливості підготовки до

обслуговування посуду, приборів та столової білизни.

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

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

Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо.

Особливості подавання буфетної продукції.

Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання супів. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Особливості подання других страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Асортимент продукції. Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Правила подання холодних та гарячих напоїв. Асортимент продукції.

Температурний режим подання. Посуд, що застосовується при цьому.

Техніка подання напоїв до столу.

Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами.

Основні принципи моделювання процесу обслуговування споживачів.

Обслуговування споживачів у їдальнях: структура приміщень для обслуговування споживачів.

Призначення, розміщення та класифікація ліній роздачі. Характеристика та особливості функціонування ліній роздачі у закладах ресторанного господарства із самообслуговуванням. Лінії роздачі: механізовані, немеханізовані, автоматизовані тощо. Вимоги до організації робочих місць на лініях роздачі.

Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів.

Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

Тема 9. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за

місцем роботи.

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

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

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

Особливості організації харчування шахтарів.

Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Рекомендовані форми обслуговування споживачів. Характеристика торгово-технологічного устаткування, ліній роз-дачі. Організація пільгового та дієтичного харчування, організація харчування студентів при гуртожитках.

Особливості організації харчування школярів за місцем навчання. Режим харчування. Методи обслуговування, які використовуються під час харчування школярів. Організація дієтичного харчування.

Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Типи закладів ресторанного господарства. Рекомендовані форми обслуговування.

Моделювання процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем навчання.

Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Типи закладів ресторанного господарства за місцем відпочинку. Рекомендовані форми обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті.

Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака.

Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

Тема 10. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

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

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

Особливості організації проведення офіційного бенкету-прийому за протоколом. Види прийомів: бенкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль,

«келих вина», «келих шампанського», обід, вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів.

Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі.

Організація проведення бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення бенкету.

Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення бенкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час бенкету.

Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення бенкету. Особливості обслуговування споживачів під час бенкету.

Характеристика комбінованих бенкетів.

Особливості проведення бенкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет.

Організація обслуговування споживачів за типом «шведського столу» або «шведської лінії». Асортимент страв та напоїв, їх підготовка та зберігання на «шведській лінії». Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства.

Особливості проведення бенкету за типом «шведського столу».

Організація проведення бенкету-чай, бенкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час бенкету.

Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних бенкетів. Особливості меню і сервірування столу.

Кейтеринг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Аналіз ринку кейтерингових послуг. Види кейтерингу та їх характеристика. Вимоги до устаткування, інвентарю, предметів матеріально-технічного забезпечення, що використовуються під час організації кейтерингової діяльності. Вимога до обслуговуючого персоналу. Підготовку до надання послуг з кейтерингу сплановано за допомогою методу сіткового планування та управління (СПУ).

Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад.

Класифікація контингентів споживачів залежно від терміну проведення відповідних заходів.

Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання.

Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів.

Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв,

устаткування.

Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо.

Організація обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства.

Основні напрями розвитку туристичної індустрії. Національні традиції в харчуванні туристів з Польщі, Угорщини, Болгарії, Франції, Німеччини, Італії тощо.

Типи закладів ресторанного господарства при готелях.

Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства за типом «шведський стіл». Особливості обслуговування споживачів у номерах.

Маркетинг в галузі туризму

Тема 1 Теоретичні засади маркетингу

Історія розвитку маркетингу. Сутність, значення та функції маркетингу. Основні поняття маркетингу. Принципи маркетингу в сфері обслуговування. Еволюція концепцій маркетингу. Види маркетингу. Комплекс маркетингу. Специфіка маркетингу в сфері обслуговування.

Тема 2. Маркетингове середовище, його вплив на діяльність підприємств сфери обслуговування

Поняття середовища маркетингу, його елементи. Мікросередовище підприємства, його елементи. Макросередовище підприємства, його елементи.

Тема 3 Технологія маркетингових досліджень в сфері обслуговування

Сутність, цілі та види маркетингових досліджень в сфері обслуговування. Алгоритм та характеристика етапів проведення маркетингових досліджень. Роль та класифікація маркетингової інформації. Сутність маркетингової інформаційної системи.

Тема 4. Маркетингові дослідження ринку в сфері обслуговування

Ринок як економічна основа маркетингу. Ознаки класифікації ринку. Оцінка кон'юнктури ринку. Визначення ємності і частки ринку.

Тема 5. Маркетингові дослідження конкурентів

Конкуренція: поняття, визначення та категорії. Види конкуренція на ринку підприємств сфери обслуговування. Модель п'яти сил конкуренції, специфіка її прояву в сфері обслуговування. Конкурентна карта ринку. Бенчмаркетинг як нова функція маркетингових досліджень.

Тема 6. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів

Поняття «покупець», «споживач», «клієнт». Класифікація споживачів

послуг в сфері обслуговування. Моделювання купівельної поведінки споживачів сфери обслуговування. Складові моделі поведінки споживачів. Фактори, що впливають на поведінку споживачів. Процес мотивації. Теорії мотивації. Моделювання процесу прийняття рішення про покупку. Визначення ступеня задоволеності/незадоволеності споживача.

Тема 7. Сегментація ринку

Сегментація ринку як інструмент маркетингу. Признаки сегментації ринку підприємств в сфері обслуговування. Етапи розвитку ринку відносно задоволення потреб ринку.

Тема 8. Маркетингова продуктова політика

Поняття та структура категорій «туристичний продукт», «готельний продукт», «ресторанний продукт» підприємств сфери обслуговування. Особливості поняття «продукт» в діяльності підприємств сфери обслуговування. Концепція життєвого циклу туристичного продукту. Залежність змісту маркетингової діяльності від стадії життєвого циклу продукту. Процес розробки та впровадження на ринок нової продукції/послуг. Сутність, параметри і фактори підвищення «конкурентоспроможності» продукції та послуг в сфері обслуговування. Поняття та оцінка якості в сфері послуг. Концептуальні положення та моделі якості послуг в індустрії гостинності. Основні умови якісного сервісу в туризмі та готельно-ресторанній справі.

Тема 9. Цінова політика підприємств в сфері обслуговування

Ціна в комплексі маркетингу. Етапи формування цінової політики. Цілі та методи ціноутворення. Класифікація та характеристики цінових стратегій, що можуть реалізуватися в сфері обслуговування.

Тема 10. Маркетингова збутова політика в сфері обслуговування

Поняття, цілі збутової політики та її місце в системі маркетингу. Особливості формування збутової політики підприємств в сфері обслуговування. Вибір каналів збуту, їх функції, характеристики, критерії оцінки. Визначення та характеристика методів збуту. Вибір посередників та організація взаємодії між з ними.

Тема 11. Маркетингова політика комунікацій підприємств в сфері обслуговування

Сутність маркетингової політики комунікацій та її роль. Комплекс маркетингових комунікацій в сфері обслуговування. Реклама в комплексі маркетингових комунікацій: види реклами, класифікація та планування рекламної кампанії в сфері обслуговування. Комунікаційні характеристики особистого продажу. Зв'язки з громадськістю в комплексі маркетингових комунікацій. Стимулювання збуту як елемент комплексу маркетингу. Поняття «Товарної марки»/«Товарного знаку». Основні елементи та цілі формування

фірмового стилю. Виставкова та ярмаркова діяльність підприємств сфери обслуговування.

Тема 12. Організація та контроль маркетингової діяльності

Програма маркетингу. Організаційні структури служби маркетингу. Маркетинг взаємовідносин. Внутрішній маркетинг. Система контролю маркетингової діяльності підприємств сфери обслуговування.

1.4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1.4.1 Дисципліна «Економіка підприємства галузі туризму»

1. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник. / І.М.Бойчик. – К.: Кондор-Видавництво, 2016. – 378 с.
2. Мельник Л. Г. Економіка підприємства : навч. посіб. / Л. Г. Мельник.– К. : Ліра-К, 2015. – 876 с.
3. Мальська М. П. Економіка туризму : ученик / М. П. Мальська. – К. : ЦУЛ, 2017. – 544 с.
4. Яркіна Н. М. Економіка підприємства : навч. посіб. / Н. М. Яркіна.– К. : Ліра-К, 2017. – 498 с.

1.4.2 Дисципліна «Організація засобів розміщення в галузі туризму»

1. Ковешніков О.В., Матвієнко А.Т., Разметова О.Г. Організація готельно-ресторанного господарства: навчальний посібник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 564 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
3. Головка О.М., Кампов О.М., Махлинець Н.С. Організація готельного господарства: навчальний посібник. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 338 с.

1.4.3 Дисципліна «Організація засобів харчування в туризмі»

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Навч. посіб. 3-тє вид. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 342 с.
2. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч. посіб. 3-тє вид. – К.: Центр учбової літератури, 2019. – 280 с.
3. Назаренко І. А. Організація ресторанного господарства (Блок 1): навч. посіб. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 185 с.
4. Пятницька Н. О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / Н.О. П'ятницька. – К.:ЦУЛ, 2013 - 584 с.

1.4.4 Дисципліна «Маркетинг у галузі туризму»

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в соціально-культурному сервісі і туризмі [Текст] : Навчальний посібник, 2-е вид. / Ю.В. Безрутченко. - М.: Дашков і К, 2016. - 232 с.

2. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.

3. Котлер. Ф. Основи маркетингу [Текст] / Ф. Котлер, А. Гарі., В.Вонг, Д. Соенерс - К.: Уільямс, 2016. - 752 с.

4. Мальська М. П. Основи маркетингу у туризмі [текст] підручник / М.П. Мальська, Н.Л. Мандюк – К.: «Центр учбової літератури», 2016. – 336 с.

2 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО ВСТУПНИХ ВИПРОБУВАНЬ

Вимоги до вступного іспиту відповідають вимогам чинних навчальних програм згідно стандарту вищої освіти зі спеціальності 242 – «Туризм» (освітньо-наукова програма – Туризм).

Час тестування – дві астрономічні години (120 хвилин).

Вступні випробування проводяться в письмовій формі.

Вступне випробування з фахових дисциплін складається з трьох блоків завдань.

Блок 1 включає у себе тридцять п'ять тестових питань середньої складності.

Правильна відповідь на кожне питання першого блоку оцінюється в один бал.

За виконання завдань першого блоку можна отримати максимально 35 балів.

Завдання першого блоку мають на меті перевірити рівень теоретичної підготовки вступників, володіння теоретичними питаннями з організації засобів розміщення в галузі туризму Організація засобів харчування в туризмі, провадження маркетингової діяльності у галузі туризму.

Блок 2 включає два теоретичних питання, які повинні бути максимально висвітленими.

Правильне відображення відповіді на завдання другого блоку оцінюється максимально в 40 балів – кожне питання оцінюється в 20 балів.

Завдання другого блоку мають на меті перевірку теоретичних основ організації обслуговування туристів у готельно-ресторанних комплексах.

Блок 3 включає одну задачу. Рішення завдання третього блоку повинне містити коротке обґрунтування послідовних логічних дій та пояснення до них.

Правильне рішення завдання третього блоку оцінюється максимально в 25 балів.

Завдання третього блоку мають на меті перевірити рівень практичної підготовки вступників, володіння методологією обґрунтування економічних рішень в галузі туризм.

Результати фахового вступного випробування оцінюються за шкалою від 0 до 100 балів.

Особи, які набрали на вступних випробуваннях менше ніж 24 бали, позбавляються права участі в конкурсі за спеціальністю (освітньою програмою).

Під час проведення вступного випробування забороняється використовувати підручники, навчальні посібники, інші джерела інформації.

Під час проведення вступного випробування забороняється користуватися мобільними телефонами та іншими засобами зв'язку і передачі даних.

Відповіді на завдання виконуються кульковою ручкою синього або чорного кольору. Дозволяється використання калькуляторів.

3 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ВСТУПНИХ ВИПРОБУВАНЬ

1. Результати фахового вступного випробування оцінюються за шкалою від 0 до 100 балів і є результатом суми балів, отриманих за виконання кожного завдання тесту

За правильну відповідь на кожне тестове питання першого блоку вступник одержує 1 бал. Максимальна кількість балів за завдання першого блоку – 35 балів.

За правильні відповіді на питання другого блоку вступник одержує по 20 балів. Повністю розкриті питання – 20 балів. Максимальна кількість балів за завдання другого блоку – 40 балів. Критерії оцінювання питань третього блоку наведені в таблиці 1.

Таблиця 1 – Критерії оцінювання відповіді питання другого блоку

Кількість балів	Критерії оцінювання
18-20	Студент виявляє особливі здібності, демонструє самостійно здобуті знання, переконливо аргументує відповіді
15-17	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна
12-14	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію, виправляє помилки, серед яких є суттєві, добирає аргументи на підтвердження певних думок
9-11	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, може аналізувати матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих
6-8	Студент володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні
3-5	Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу
0-2	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів

За правильне розв'язання завдання з третього блоку вступник одержує 25 балів. Критерії оцінювання завдань третього блоку наведені в таблиці 2.

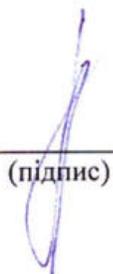
Таблиця 2 – Критерії оцінювання завдання третього блоку

Кількість балів	Критерії оцінювання
21-25	Завдання розв'язано правильно, з дотриманням методики та описом рішення
17-20	Допущені незначні відхилення, що суттєво не впливають на розв'язок
16-13	Правильно розв'язана половина завдання
9-12	Хід розв'язання в цілому правильний, але допущена помилка, яка призвела до неправильної відповіді
5-8	Відсутній опис рішення, порушення методики рішення завдання, допущена груба помилка, яка призвела до неправильної відповіді
0-4	Розв'язання почато, але завдання не вирішене.

Перевіряючий не зобов'язаний читати розв'язання завдань, що наведені вступником у чернетці.

2. Особи, які набрали на вступних випробуваннях менше ніж 24 бали, позбавляються права участі в конкурсі за спеціальністю (освітньою програмою).

Голова предметної комісії
зі спеціальності 242 – «Туризм»
(освітньо-наукова програма
Туризм)



(підпис)

д.і.н., професор Ганна ЧЕПУРДА
(вч. зван., наук. ступ., ІІІ)