



## **ПЕРЕДМОВА**

Програму атестаційного екзамену розроблено відповідно до Стандарту вищої освіти за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, освітньої програми «Готельно-ресторанна справа».

Атестаційний екзамен передбачає перевірку досягнення результатів навчання визначених Стандартом вищої освіти та освітньою програмою.

**Голова робочої групи** (гарант програми) – Лариса СТРИГУЛЬ, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу

### **Члени робочої групи:**

1. Наталія ЯКИМЕНКО-ТЕРЕЩЕНКО – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу.

2. Тетяна ЧАЙКА– кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу.

3. Тетяна ЖАДАН – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу.

## 1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

1. До атестації допускаються здобувачі вищої освіти, що успішно завершили у повному обсязі засвоєння освітньої програми, яка розроблена у відповідності до вимог стандартів вищої освіти.

2. Атестаційний екзамен здійснюється у дистанційній формі за допомогою засобів Office 365. Під час проведення екзамену за затвердженим розкладом необхідно забезпечити ідентифікацію особи здобувачів освіти.

3. На екзамен виносяться тестові запитання та типові задачі, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх при вирішенні практичних завдань.

4. Передекзаменаційні консультації проводяться засобами відеоконференцій за затвердженим розкладом.

5. Екзаменаційне завдання складається із набору тестових завдань та практичних задач, які дозволяють діагностувати рівень теоретичної та практичної підготовки здобувача освіти і рівень його компетентності. Виконання всіх завдань є обов'язковим. Незадовільна оцінка з одного з екзаменаційних завдань є підставою для виставлення незадовільної оцінки за екзамен в цілому.

6. Процедура проведення атестаційного екзамену:

- за 30 хвилин до початку атестації секретар екзаменаційної комісії (чи інша відповідальна особа) повинен розпочати відеоконференцію, долучити членів екзаменаційної комісії та здобувачів, допущених до атестації з обов'язковою ідентифікацією здобувачів;

- здобувачі відповідають на питання тестів, розв'язують практичні завдання, за потреби завантажують додаткові файли з відповідями протягом визначеного терміну.

7. Обов'язковим є дотримання безпеки в умовах військової агресії росії. У разі виникнення під час складання екзамену обставин непереборної сили здобувач освіти повинен негайно повідомити екзаменаторів або іншу відповідальну особу про ці обставини за допомогою визначеного каналу зв'язку (телефон, месенджер тощо), що перешкоджають його завершенню. За цих обставин можливість та час перескладання екзамену визначається членами екзаменаційної комісії та директором в індивідуальному порядку.

8. Якщо здобувач вищої освіти не з'явився на засідання атестаційної комісії для складання екзамену, то в протоколі комісії відзначається, що він є «не атестованим» у зв'язку з неявкою на засідання комісії. Здобувачі освіти, які допущені до складання екзамену, але з об'єктивних причин не можуть взяти в ньому участь із використанням визначених університетом технічних засобів,

мають надати директорату та голові екзаменаційної комісії підтверджуючі матеріали до початку екзамену. У такому випадку екзаменаційною комісією має бути обраний альтернативний варіант складання екзамену.

9. Підсумкову оцінку формують на основі суми балів, отриманих автоматично за проходження теоретичних тестових питань та балів, виставлених членами екзаменаційної комісії після перевірки розв'язання задач другого блоку екзаменаційного завдання.

10. Голова екзаменаційної комісії оголошує здобувачам вищої освіти результати атестаційного екзамену та заносить їх до екзаменаційної відомості.

11. У випадку незгоди з оцінкою здобувач має право на апеляцію. Заява про апеляцію з візою директора інституту подається Ректору або проректору з науково-педагогічної роботи Університету в день проведення атестаційного екзамену після оголошення результатів атестації. Апеляція розглядається протягом трьох календарних днів із дня подачі заяви.

12. Загальний час проведення іспиту не повинен перевищувати три академічні години..

## **2. СТРУКТУРА ТЕСТОВОГО ЗАВДАННЯ**

Атестаційний екзамен за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» складається з двох блоків:

- Перший блок включає в себе 50 теоретичних тестових питань з основних дисциплін професійної підготовки зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа відповідно освітньої програми та навчального плану (2021 р.), а саме: «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Проектування та дизайн закладів готельно-ресторанного господарства», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства».

- Другий блок включає два практичних завдання, які передбачають розв'язання задач з дисциплін професійної підготовки згідно освітньої програми.

## **3. ТЕМИ ТА КЛЮЧОВІ ПИТАННЯ ДИСЦИПЛІН, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЕКЗАМЕН**

### **3.1 Навчальна дисципліна «Організація ресторанного господарства»**

Поняття закладу ресторанного господарства як організаційноструктурної одиниці у сфері ресторанного господарства. Класифікація підприємств ресторанного господарства залежно від характеру виробництва, асортименту

продукції, що випускається, об'єму і видів послуг, що надаються. Характеристика ресторану як закладу ресторанного господарства. Характеристика кафе та його різновидів: кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, таверна, чайний салон. Основні групи приміщень закладів ресторанного господарства. Устаткування залів. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду. Види та призначення столової білизни у закладах ресторанного господарства. Характеристика видів меню. Типи меню, що застосовуються у міжнародній практиці. Порядок складання меню, виробничих програм для підприємств з повним циклом виробництва. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарств. Поняття методів і форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства. Характеристика методу обслуговування офіціантами, барменами. Характеристика методу самообслуговування. Характеристика форм обслуговування по типу «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведський стіл», буфетне обслуговування. Види сервісу у закладах ресторанного господарства. Поняття про підприємства кейтеринг (ресторани за спеціальними замовленнями). Види кейтерингу. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування. Організація обслуговування бенкетів без розміщення за столом: фуршет, коктейль, паті. Бенкет по типу "шведський стіл". Прийоми за протоколом. Характеристика послуг харчування, що надаються туристам. Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства.

### **3.2 Навчальна дисципліна «Організація готельного господарства»**

Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу. Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Сутність та особливості готельних послуг. Організація роботи служби прийому і розміщення. Організація та технологія бронювання послуг. Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Організація та технологія надання додаткових послуг в готелі. Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готелі. Організація санітарно-технічного та інженерно-технічного обслуговування в готелі. Сучасні інформаційні

технології в готелях. Показники експлуатаційної (виробничої) програми готелю.

### **3.3 Навчальна дисципліна «Проектування та дизайн закладів готельно-ресторанного господарства»**

Типологія готельних споруд та їх характеристика. Вибір місця і кон'юнктурні дослідження. Зовнішня організація функціональних елементів готелів залежно від їх категорії. Вимоги до проектування адміністративно-господарських приміщень готелів. Вимоги до проектування вестибюльної групи готелів. Підходи до планувальних рішень житлових поверхів. Основні принципи проектування житлових приміщень. Основні принципи проектування побутових приміщень. Особливості проектування приміщень громадського призначення готелів. Особливості організації та проектування приміщень розважального та культурно-видовищного обслуговування. Проектування закладів ресторанного господарства при готелі. Проектування виробничих цехів закладів ресторанного господарства готельних комплексів. Проектування складської групи приміщень для зберігання сировини та напівфабрикатів закладів ресторанного господарства. Проектування торгової та адміністративно-побутової групи приміщень закладів ресторанного господарства у готелях. Функціонально-просторові основи організації інтер'єрів. Вимоги до проектування інтер'єрів. Функціональні, екологічні, технологічні, антропометричні вимоги до інтер'єру. Мета, завдання і напрями реконструкції та перепрофілювання закладів ресторанного господарства. Заходи з технічного переоснащення підприємств. Основні тенденції щодо вдосконалення номерного фонду готелів

### **3.4 Навчальна дисципліна «Менеджмент готельно-ресторанного господарства»**

Менеджмент як специфічна сфера людської діяльності. Організація як об'єкт управління. Складові успіху організації. Управлінські революції. Менеджмент як система наукових знань. Поняття функцій менеджменту. Функції менеджменту як види управлінської діяльності. Особливості формування функцій менеджменту. Класифікація і характеристика функцій менеджменту. Планування як загальна функція менеджменту. Типи планів. Місія, філософія і політика організації. Цілі підприємства, їх класифікація та способи формування. Методи планування. Сутність функції організування та її місце в системі управління. Повноваження, обов'язки, відповідальність. Типи повноважень: лінійні, функціональні. Делегування повноважень у менеджменті. Вертикальна та горизонтальна координація. Департаменталізація. Сутність мотивації праці персоналу. Основні теорії мотивації. Стимулювання праці: цілі, принципи, види, форми. Місце контролювання в системі управління. Види

управлінського контролю. Методи контролю. Характеристики ефективної системи контролю. Концепція збалансованої системи показників підприємства. Сутність поняття «управлінське рішення». Процес прийняття рішень. Фактори впливу на процес прийняття управлінських рішень. Методи творчого пошуку альтернативних варіантів. Місце методів менеджменту в процесі управління організацією. Класифікація методів менеджменту. Сутність, функції і методи самоуправління. Інформаційні процеси в організації. Поняття і характеристика комунікацій. Ефективність комунікацій. Поняття та сутність груп в організації. Типи формальних груп в організації. Особливості управління неформальними групами. Поняття соціальної відповідальності у менеджменті. Етика в менеджменті. Сутність та основні елементи культури організації. Відповідальність та сталий розвиток підприємства.

## **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**

1.1 Питання першого блоку містять один вірний варіант відповіді. Вірна відповідь на питання першого блоку (50 тестових питань) оцінюється в один бал (*максимальна кількість 50 балів*).

1.2 До другого блоку включено розв'язок задач. Максимальна кількість балів за кожне завдання (2 завдання) складає двадцять п'ять балів (*максимальна кількість 50 балів*) та виставляється в тому випадку, коли окрім вірної відповіді, здобувач вірно описав хід розв'язання задачі. В іншому випадку сума балів зменшується. Здобувач має право надати розв'язок задачі або безпосередньо у призначеному для цього полі екзаменаційного завдання або у прикріпленому до нього файлі.

Максимальна сума балів за успішне складання атестаційного екзамену за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» складає 100 балів.

Оцінювання атестаційного екзамену здійснюється згідно 100 бальної шкали (табл.1).

Таблиця 1 – Шкала оцінювання знань та умінь: національна та ECTS

<b>Рейтингова оцінка, бали</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Національна оцінка</b>
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Добре
75-81	C	Добре
64-74	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно
35-59	FX	Незадовільно
1-34	F	Незадовільно

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 : навч. посібник / заг. ред. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т. – Електрон. текст. дані. Харків, 2022. 549 с.
2. Корж Н.В., Левицька І. В., Онищук Н. В. Готельна справа: навч. посібник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т., Вінниця, ПП «ГД «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
3. Організація готельного господарства: конспект лекцій для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» / уклад. Т.А. Жадан. Харків : НТУ «ХП», 2024. 120 с.
4. Організація готельного господарства: навч.-метод. посіб. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна та ін. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с
5. Організація ресторанного господарства. Частина 1: конспект лекцій для студентів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання / Уклад. Н. В. Якименко-Терещенко, Т. А. Жадан, Т. Ю. Чайка. – Харків: НТУ «ХП», 2023. – 60 с.
6. Організація ресторанного господарства. Частина 2: конспект лекцій для студентів спеціальностей 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання / Уклад. Н. В. Якименко-Терещенко, Т. Ю. Чайка. – Харків: НТУ «ХП», 2023.– 51 с.
7. Круль Г., Заячук О. К 843 Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
8. Мазаракі А.А., Пересічний М.І., Шаповал С.Л. Проектування закладів готельного господарства: навчальний посібник К. : Київ. нац. торг. - екон. ун-т. 2010. 340 с
9. Мазаракі А.А., Пересічний М.І., Шаповал С.Л. Проектування закладів ресторанного господарства: навчальний посібник К. : Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2010 р. 380 с
10. Проектування підприємств готельного та ресторанного господарства : навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. О. Сорокіна, О. Є. Кашинська, Ю. В. Безрученков, О. А. Мельникова ; за ред. проф. В. С. Курила. К.: Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. 315 с.
11. Ряшко Г. М., Новічкова Т. П. Проектування комплексних підприємств харчування при готелі: навч.посіб.; Одес. нац. акад. харч.

технологій. Одеса Чорномор'я, 2017. 300 с.

12. Куниця К.В., Якименко-Терещенко Н.В Конспект лекцій з дисципліни “Проектування та дизайн закладів готельно-ресторанного господарства” для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» усіх форм навчання. Харків: НТУ«ХП». 2024. 50 с

13. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.

14. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. господарства ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 2014. 431 с.

## 2. ПРИКЛАД ПИТАНЬ ЕКЗМЕНАЦІОНОГО ЗАВДАННЯ

### Питання першого блоку

(одна вірна відповідь, 1 бал):

1. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі аналізу органів чуття – це?
  - а) диференційний;
  - б) хімічний;
  - в) органолептичний;
  - г) фізичний.
  
2. До факторів'які створюють комфортні умови в інтер'єрі готелю не відносяться:
  - а) загальна композиційна ідея, кольорове оточення;
  - б) ступінь освітленості природним і штучним світлом;
  - в) структура, форма і розмір приміщення;
  - г) рельєф фасаду готелю.
  
3. Процес реєстрації гостя в готелі складається з таких послідовних етапів:
  - а) 1 - документальне оформлення реєстрації гостя; 2 - визначення номера; 3 - видача ключів від номера; 4 - оплата готельних послуг; 5 - супровід гостя у номер;
  - б) 1 - визначення номера; видача ключів від номера; 3- документальне оформлення реєстрації гостя; 4- оплата готельних послуг; 5 - супровід гостя у номер;
  - в) 1- передреєстраційний; 2 - документальне оформлення реєстрації гостя; 3 - визначення номера; 4- оплата готельних послуг; 5 - видача ключів від номера; 6- супровід гостя у номер;
  - г) 1- передреєстраційний; 2- визначення номера; 3- видача ключів від номера; 4 - документальне оформлення реєстрації гостя; 5- оплата готельних послуг; 6-супровід гостя у номер.
  
4. У плановому меню вказується:
  - а) асортимент страв, які можуть бути приготовлені на даному підприємстві;
  - б) кількість страв кожного найменування, які можуть бути приготовлені на даному підприємстві по днях тижня;
  - в) асортимент і кількість страв кожного найменування, які можуть бути приготовлені на даному підприємстві по днях тижня або декади.
  - г) асортимент справ, які пропонуються відвідувачам підприємства.

....

## **Питання другого блоку**

*(обов'язковим є наведення повного розв'язання практичного завдання, 25 балів за кожне завдання):*

### **Завдання 1.**

Сергієнко О.В. проживав у заброньованому двомісному номері готелю «Харків» з 10.08 по 17.08. В готель він заселився 10.08 о 9:00, а виїхав з нього 17.08 о 23:00. Ціна номера за добу становить 1860 грн (у т.ч. ПДВ). Реєстрація заїзду у готелі здійснюється з 14:00 до 00:00, а реєстрація виїзду – до 12:00 (розрахункова година – 12:00). За ранній заїзд і пізній виїзд готель рахунок-оплату не виставляє, а рахує їх як повну добу проживання). Необхідно виконати розрахунок кількості днів мешкання у готелі, розрахувати вартість проживання у готелі і заповнити форму №4-г (Рахунок/Invoice).

### **Завдання 2.**

Розробити план-меню дитячого кафе на 40 місць